



CHAMBRE DES COMMUNES
HOUSE OF COMMONS
CANADA

45^e LÉGISLATURE, 1^{re} SESSION

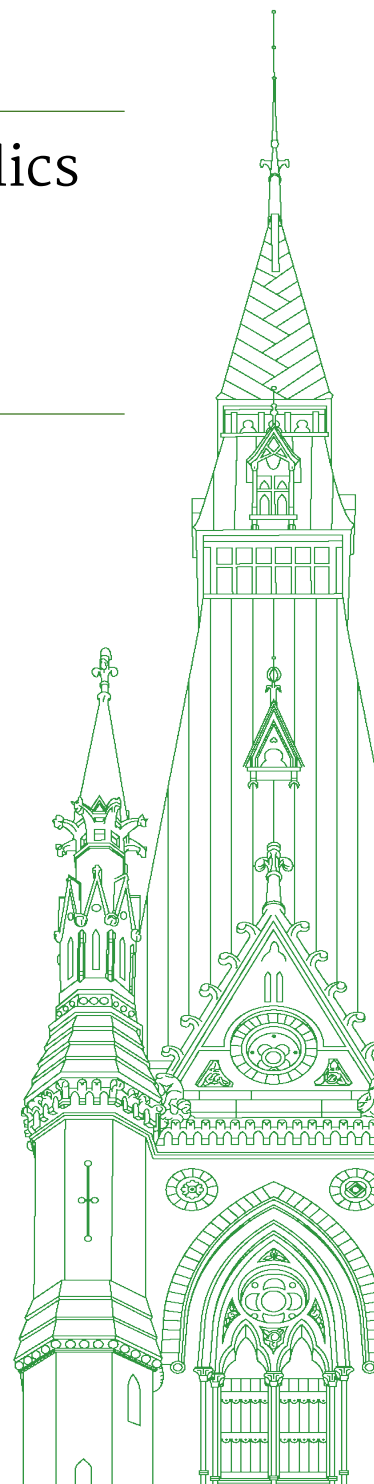
Comité permanent des comptes publics

TÉMOIGNAGES

NUMÉRO 048

Le lundi 5 octobre 2026

Président : John Williamson



Comité permanent des comptes publics

Le lundi 5 octobre 2026

• (1530)

[Français]

Le président (John Williamson (Nouveau-Brunswick-Sud-Ouest, PCC)): Bonjour tout le monde. J'ouvre maintenant la séance.

Je vous souhaite la bienvenue à la réunion n° 48 du Comité permanent des comptes publics de la Chambre des communes.

[Traduction]

Conformément au Règlement, la séance d'aujourd'hui se déroule en format hybride, mais je crois que tous les membres et témoins sont ici dans la salle.

[Français]

Conformément à l'article 108(3)g du Règlement et de la motion adoptée par le Comité le mercredi 6 mai, le Comité entreprend l'examen de la gestion et de l'impact du programme de Modernisation du versement des prestations.

[Traduction]

Je tiens à rappeler aux participants les consignes suivantes. Avant de prendre la parole, veuillez attendre que je vous désigne par votre nom. Toutes les interventions doivent être adressées à la présidence.

Je tiens à rappeler aux témoins que les membres du Comité peuvent poser des questions en français et en anglais. Si vous avez besoin d'une interprétation, prenez tout de suite un instant pour préparer votre oreillette et sélectionner à l'avance le canal d'écoute qu'il vous faut pour profiter pleinement des échanges qui suivront.

Je souhaite la bienvenue à tous nos témoins. Encore une fois, merci à tous d'avoir accepté de vous joindre à nous. Il n'est jamais facile de réunir autant de témoins en même temps.

Avec nous aujourd'hui, à titre individuel, nous avons M. John Ostrander, ancien dirigeant principal des activités pour le programme de la Modernisation du versement des prestations du ministère de l'Emploi et du Développement social.

Du ministère de l'Emploi et du Développement social, nous accueillons Brian Hickey, sous-ministre adjoint, Direction générale de la mise en œuvre de la Modernisation du versement des prestations et de la conception des services, ainsi que Cliff Groen, sous-ministre délégué principal et chef de l'exploitation pour Service Canada.

Du ministère des Travaux publics et des Services gouvernementaux, nous accueillons Joëlle Paquette, sous-ministre adjointe déléguée par intérim.

Du Secrétariat du Conseil du Trésor, nous accueillons Jody Lobb, directrice exécutive de la stratégie et de la surveillance des investissements numériques, au Bureau du dirigeant principal de l'information.

Je crois qu'il y aura quatre déclarations liminaires. Vous disposez chacun d'environ cinq minutes. Nous allons procéder dans l'ordre suivant: tout d'abord, le ministère de l'Emploi et du Développement social, suivi de Travaux publics et des Services gouvernementaux Canada, puis du Conseil du Trésor, et enfin, de monsieur Ostrander.

Sans plus attendre, je cède la parole aux représentants du ministère de l'Emploi et du Développement social. Vous avez cinq minutes.

Cliff Groen (sous-ministre délégué principal et chef de l'exploitation pour Service Canada, ministère de l'Emploi et du Développement social): Merci beaucoup, monsieur le président.

Bonjour à tous.

[Français]

Je m'appelle Cliff Groen et je suis sous-ministre délégué à Emploi et Développement social Canada et chef de l'exploitation de Service Canada. La Sécurité de la vieillesse, l'assurance-emploi et le Régime de pensions du Canada constituent les fondements du filet de sécurité sociale au Canada.

[Traduction]

Nous savions depuis longtemps que les infrastructures des technologies de l'information sur lesquelles reposent ces prestations essentielles risquaient de nous lâcher à tout moment. En 2010, le Bureau du vérificateur général a mis en évidence les risques importants liés au vieillissement des systèmes informatiques au sein de l'administration publique. Le programme de Modernisation du versement des prestations, ou MVP, a été mis en place pour remédier à ces risques en remplaçant les systèmes obsolètes, et ainsi assurer le versement sécurisé et fiable des prestations dont dépendent les Canadiens.

[Français]

En mars 2025, la Sécurité de la vieillesse a été le premier programme à être intégré à la plateforme Cúram. Au cours de l'exercice 2025-2026, cette plateforme a versé environ 83 milliards de dollars aux personnes âgées. Aujourd'hui, elle verse chaque mois des prestations de la Sécurité de vieillesse à 7,9 millions de bénéficiaires.

[Traduction]

Le système a permis les versements de manière constante, à temps et sans interruption, et dépasse le seuil de 95 % des normes de service concernant l'exactitude des paiements. Alors que le volume de demandes augmente d'année en année en raison du vieillissement de la population, Service Canada reste fermement engagé à améliorer le service à la clientèle. Un plan d'action a d'ailleurs été mis en œuvre pour réduire les délais de traitement et éliminer les obstacles rencontrés par les personnes âgées qui font une demande de Sécurité de la vieillesse.

Au 30 septembre 2026, environ 33 000 clients n'avaient pas reçu leur premier versement de la Sécurité de la vieillesse au cours du premier mois suivant leur admissibilité, ce qui représente une baisse de 60 % par rapport à la fin janvier 2026. Il est toutefois très important de noter que Service Canada a contacté environ 22 000 de ces clients afin d'obtenir les renseignements supplémentaires nécessaires pour confirmer leur admissibilité à ces prestations. Il reste donc environ 11 000 demandes qui doivent encore être traitées par le ministère.

• (1535)

[Français]

Le programme de l'assurance-emploi est désormais lui aussi intégré à la plateforme Cúram. À l'automne 2025, la prestation de compassion de l'assurance-emploi destinée aux travailleurs autonomes a été la première à migrer vers la nouvelle plateforme.

Cet été, nous avons aussi poursuivi avec la prestation pour proches aidants destinée aux travailleurs autonomes et nous sommes en bonne voie d'achever la migration de toutes les prestations de l'assurance-emploi pour les travailleurs autonomes d'ici le printemps 2027, et celle de l'ensemble des programmes de l'assurance-emploi d'ici la fin de l'année 2028.

Je voudrais aussi prendre un instant pour expliquer clairement les coûts liés au programme.

[Traduction]

Le caractère intrinsèquement complexe des projets pluriannuels de grande envergure, tels que le programme de la MVP, peut avoir une incidence significative sur la portée, les délais et les coûts de ces projets. Il n'est donc pas surprenant que la portée du programme ait dû être affinée au fil du temps. On pense notamment au fait qu'il a fallu y inclure la migration de nos centres d'appel vers une plateforme moderne.

L'enveloppe budgétaire du programme de la MVP est actuellement de 6,6 milliards de dollars, ce qui représente le coût total estimé du programme dans son ensemble jusqu'en 2031. Outre la Sécurité de la vieillesse, l'assurance-emploi et les centres d'appels, cela comprend les travaux prévus pour le Régime de pensions du Canada, qui n'ont pas encore débuté. Il comprend également un fonds pour éventualités, dont nous n'avons pas eu besoin jusqu'ici. Au 30 juin 2026, le programme avait dépensé 2 milliards de dollars depuis 2017, et la portion consacrée à la Sécurité de la vieillesse a coûté environ 7 % de moins que prévu.

La somme des dépenses devant être prises en compte ne pouvait pas être connue au départ. Il s'agit de la plus grande transformation informatique de l'histoire du gouvernement du Canada et, dans ce contexte, il s'avère que nous faisons bien des choses pour la première fois. Compte tenu de ce que nous savons aujourd'hui et de

l'expérience acquise grâce à la mise en œuvre réussie de la portion Sécurité de la vieillesse de la MVP, je suis heureux de confirmer que le coût total du programme devrait être inférieur aux 6,6 milliards de dollars initialement prévus.

[Français]

En terminant, les transformations cruciales rendues possibles par le programme MVP ont été menées de manière responsable et transparente, suivant une série d'étapes bien planifiées et prudentes, dans le respect du budget alloué.

Je suis à votre disposition pour répondre à vos questions.

Le président: Merci beaucoup.

La parole est maintenant à madame Joëlle Paquette pour cinq minutes.

[Traduction]

Joëlle Paquette (Sous ministre adjointe déléguée par intérim, ministère des Travaux publics et des Services gouvernementaux):

Bonjour, monsieur le président.

Avant de commencer, je tiens à rappeler que nous sommes réunis sur le territoire traditionnel non cédé du peuple algonquin anishinabe.

Je suis ravie de comparaître devant vous aujourd'hui pour discuter du soutien apporté à Emploi et Développement social Canada par Services publics et Approvisionnement Canada concernant la mise en œuvre du programme gouvernemental de la Modernisation du versement des prestations, ou MVP.

En tant qu'acheteur central du gouvernement, Services publics et Approvisionnement Canada s'engage à veiller à ce que tous les processus d'approvisionnement soient menés de manière équitable et transparente, tout en répondant aux exigences définies par les ministères clients. Services publics et Approvisionnement Canada soutient Emploi et Développement social Canada en supervisant une grande partie des processus d'approvisionnement liés au programme de la MVP.

[Français]

Je note que le rôle de Services publics et Approvisionnement Canada se limite à l'approvisionnement et à la gestion des contrats soutenus par une structure de gouvernance solide. La planification du programme de Modernisation du versement des prestations, l'estimation des coûts, le fonctionnement du système, la définition des besoins et le paiement des prestations sont gérés par Emploi et Développement social Canada. Le programme et les approvisionnements sont exécutés de manière itérative afin de réduire le risque que les Canadiens et les Canadiennes ne reçoivent pas leurs prestations.

La valeur totale des contrats attribués par Services publics et Approvisionnement Canada dans le cadre du programme à ce jour est d'environ 1,3 milliard de dollars, taxes en sus, ce qui comprend la technologie de base, soit le logiciel et la licence, le prototypage, les travaux de base, l'intégration des systèmes pour la Sécurité de la vieillesse et l'assurance-emploi, la transformation du programme ainsi que le soutien et la maintenance.

Je vais décrire les trois grands projets réalisés à ce jour.

● (1540)

[Traduction]

En 2021, à la suite d'un processus concurrentiel ouvert, Services publics et Approvisionnement Canada, au nom d'Emploi et Développement social Canada, a attribué un contrat concurrentiel au soumissionnaire gagnant, IBM, qui avait proposé son logiciel actuel comme plateforme technologique centrale pour le versement des prestations de la Sécurité de la vieillesse, de l'assurance-emploi et du Régime de pensions du Canada. La valeur actuelle du contrat est de 149 millions de dollars, excluant les taxes. IBM fournit au Canada des licences de logiciels, des services de maintenance et d'assistance pour le logiciel Cúram, ainsi que des services techniques spécialisés et de la formation.

Il est important de noter que Cúram a été spécialement conçu pour les programmes sociaux gérés par les pouvoirs publics. Il est actuellement utilisé pour la mise en œuvre de plus de 900 programmes sociaux publics destinés à plus de 60 millions de personnes dans près d'une vingtaine de pays.

[Français]

Services publics et Approvisionnement Canada a également lancé un appel d'offres pour des services professionnels en technologies de l'information afin de configurer le logiciel pour des programmes d'avantages sociaux spécifiques et d'offrir un soutien continu. Des contrats ont été attribués à quatre fournisseurs: Fujitsu, CGI, Deloitte et Accenture.

[Traduction]

Au printemps 2022, le travail de mise en œuvre de la Sécurité de la vieillesse a été mis en concurrence entre ces quatre fournisseurs. Deloitte a été retenu pour réaliser ce travail et, en 2025, la Sécurité de la vieillesse est devenue la première prestation fournie au moyen du logiciel Cúram. Le coût actuel de cette mise en œuvre se chiffre à 347,5 millions de dollars, excluant les taxes.

[Français]

Au début de 2024, l'assurance-emploi a été mise en concurrence entre les quatre intégrateurs de système, et Accenture a été sélectionnée pour lancer les travaux de planification et de mise en œuvre en janvier 2025. Les travaux se poursuivent aujourd'hui, avec une valeur contractuelle actuelle de 393,6 millions de dollars, taxes en sus. Le Régime de pensions du Canada est la dernière prestation majeure à être intégrée à la plateforme de Cúram avec l'appel d'offres concurrentielles prévues en 2027.

[Traduction]

Monsieur le président, en tant que fournisseur de services d'approvisionnement, Services publics et Approvisionnement Canada apporte un soutien important au programme de la Modernisation du versement des prestations. Nous continuerons à épauler Emploi et Développement social Canada ainsi que d'autres partenaires en leur offrant des services d'approvisionnement rapides et adaptés. Notre travail contribue à la réalisation des mandats ministériels et à la prestation de services destinés aux Canadiens.

Je serai heureuse de répondre à vos questions.

Le président: Merci beaucoup.

Au tour maintenant de Jody Lobb.

Madame Lobb, vous disposez d'environ cinq minutes.

Jody Lobb (directrice exécutive de la stratégie et surveillance des investissements numériques, Bureau du dirigeant principal de l'information, Secrétariat du Conseil du Trésor): Merci, monsieur le président.

Bonjour.

Je m'appelle Jody Lobb et je suis la directrice exécutive responsable de la surveillance des investissements numériques au sein du Bureau du dirigeant principal de l'information du Canada au Secrétariat du Conseil du Trésor. Le Conseil du Trésor agit à titre de conseil de gestion pour le gouvernement du Canada et est chargé de superviser la gestion des grands investissements.

Le Secrétariat aide le Conseil à s'acquitter de ces responsabilités. Dans le cadre de ce mandat élargi, le Bureau du dirigeant principal de l'information assure la surveillance des grands projets numériques et de technologies de l'information, en apportant une perspective indépendante et pangouvernementale aux initiatives menées à l'échelle du gouvernement, ce qui inclut la modernisation du versement des prestations.

Tout au long de la mise en œuvre d'un projet, nous fournissons des avis et des conseils indépendants ainsi que des évaluations axées sur les risques. Nous vérifions si les grandes initiatives sont en mesure d'atteindre les résultats opérationnels escomptés, nous cernons les risques importants qui pourraient avoir une incidence sur la prestation et nous fournissons des conseils lorsqu'une attention ou des mesures particulières s'imposent.

Ce rôle complète la responsabilité des ministères, mais sans s'y substituer. Les ministères demeurent responsables de l'exécution et de la gestion de leurs projets et programmes.

Je vous remercie de votre attention. Sachez que je serai ravie de répondre à toutes vos questions.

Le président: Merci beaucoup.

Enfin, nous donnons la parole à M. Ostrander, pour environ cinq minutes.

Monsieur Ostrander, vous avez la parole.

John Ostrander (ancien dirigeant principal des activités, Modernisation du versement des prestations, ministère de l'Emploi et du Développement social, à titre personnel): Merci.

Monsieur le président, mesdames et messieurs les membres du Comité, bonjour.

Je comparais aujourd'hui en ma qualité d'ancien dirigeant principal des activités et responsable technique du programme de la Modernisation du versement des prestations, ou MVP. Je vous remercie de me donner l'occasion de comparaître devant vous aujourd'hui afin de vous parler de mon passage au ministère de l'Emploi et du Développement social du Canada et, plus particulièrement, du programme de la MVP.

J'ai commencé à travailler au programme en 2022 en tant que responsable technique et intégrateur principal des systèmes. En janvier 2024, j'ai été nommé dirigeant principal des activités de la modernisation du versement des prestations, fonction que j'ai occupée jusqu'en janvier de cette année.

La modernisation du versement des prestations est une transformation de plusieurs milliards de dollars des systèmes et des services qui soutiennent certains des programmes les plus importants de notre filet de sécurité: la Sécurité de la vieillesse, le Régime de pensions du Canada et l'assurance-emploi.

Mes responsabilités couvraient à la fois les aspects techniques et opérationnels de la transformation. En tant que responsable technique, j'ai travaillé à définir l'orientation technique et le modèle d'intégration pour le remplacement des systèmes vieillissants par une plateforme moderne de gestion des programmes sociaux hébergée dans le nuage et fondée sur des processus opérationnels communs et reproductibles.

En tant que dirigeant principal des activités, mon mandat s'est élargi pour englober l'alignement des politiques, des opérations, de la prestation de services et des technologies sur l'effort de modernisation, ainsi que les résultats opérationnels, la gouvernance des programmes, l'intégration de la prestation et la coordination des parties prenantes.

Ce programme n'a jamais été un simple projet informatique. Son objectif était d'améliorer la manière dont le gouvernement fournit des prestations essentielles aux Canadiens. Il s'agissait donc de rendre les services plus accessibles et plus efficaces, de renforcer la gestion des services et de donner au gouvernement une plus grande flexibilité pour s'adapter aux changements de politique et de programme. La transformation englobait également la modernisation des services numériques et des centres d'appels.

L'un des moments forts de ce travail a eu lieu en mars 2025 à l'occasion du déploiement réussi du régime de Sécurité de la vieillesse sur la nouvelle plateforme. Cette étape importante a démontré la capacité du programme à moderniser le versement d'une prestation essentielle, sans que soit interrompue la poursuite du versement précis et sans délai de prestations à 7,9 millions de citoyens. Un programme de cette envergure nécessite donc une gouvernance rigoureuse, des pouvoirs décisionnels clairs et une forte intégration entre la politique opérationnelle, les opérations et la technologie. Il exige également qu'une attention constante soit portée à la gestion des risques, ainsi qu'à la poursuite du versement de prestations dont dépendent les Canadiens.

Ces principes ont guidé mon approche tout au long de mon engagement au sein du programme. J'ai eu le privilège de travailler avec des fonctionnaires et des partenaires talentueux profondément investis dans cette mission. Je reste fier du travail que nous avons accompli ensemble au cours de mon mandat, ainsi que des bases que l'équipe a posées pour la modernisation continue du versement des prestations au Canada.

Je me tiens à la disposition du Comité pour répondre à ses questions et je ferai de mon mieux pour vous aider, en m'appuyant sur les responsabilités que j'ai assumées et l'expérience que j'ai acquise au cours de mon passage au ministère de l'Emploi et du Développement social.

Je vous remercie.

• (1545)

Le président: Merci beaucoup de ces déclarations liminaires.

Nous allons maintenant passer à notre premier tour de questions, composé de trois séries de questions de six minutes chacune.

Madame Roberts, c'est à vous de commencer. Vous avez six minutes.

Anna Roberts (King—Vaughan, PCC): Merci, monsieur le président.

Merci aux témoins. Vos exposés nous ont éclairés.

Je vais commencer par M. Ostrander.

Vous avez occupé le poste de responsable technique de la modernisation du versement des prestations, ou MVP, avant de devenir dirigeant principal des activités. Une lettre d'un employé de Service Canada, qui a récemment été portée à mon attention, allègue que des employés et des testeurs avaient identifié de nombreux problèmes avec Cúram avant le déploiement pour la Sécurité de la vieillesse et estimaient que le système n'était pas prêt. Or, le déploiement a quand même eu lieu.

Au moment où les opérations de la Sécurité de la vieillesse ont été transférées à Cúram, étiez-vous personnellement convaincu que le système était prêt, oui ou non?

John Ostrander: Oui, à cent pour cent.

Anna Roberts: Est-ce que vous ou un membre de votre équipe avez recommandé de reporter le déploiement en raison de préoccupations techniques ou opérationnelles?

John Ostrander: Le déploiement a eu lieu en mars. Il était initialement prévu pour novembre. En novembre, je n'ai pas donné le feu vert, car nous avions encore quelques difficultés, mais lorsque le système a été lancé en mars, il a fonctionné et fait exactement ce que l'on attendait de lui.

Anna Roberts: L'employé a également affirmé que les agents de première ligne pour la Sécurité de la vieillesse avaient le sentiment que leurs préoccupations n'étaient pas prises en compte et que les problèmes qu'ils avaient signalés ainsi que les améliorations qui auraient pu être apportées sont restés sans suite. Au cours de votre mandat en tant que dirigeant principal des activités de la MVP, des préoccupations ou des recommandations importantes émanant des employés ou du personnel technique ont-elles été portées à l'attention de la direction sans qu'aucune suite n'y soit finalement donnée?

John Ostrander: Je crois, monsieur le président, que toutes les préoccupations soulevées par l'ensemble des employés ont fait l'objet d'un suivi, en fonction de la gravité des signalements. Je pense que ce qui est important et que tout le monde devrait comprendre, c'est que nous demandions à notre personnel d'apprendre à utiliser un nouveau système dans un nouveau contexte, et qu'il leur fallait véritablement oublier tout ce qu'ils savaient sur le fonctionnement de la Sécurité de la vieillesse dans l'ancien système.

Nous avons prévu une courbe d'apprentissage très longue. Selon nous, il allait falloir de neuf à douze mois avant que les personnes chargées du traitement des prestations dans le système arrivent à maîtriser parfaitement les nouvelles façons de faire. Nous avons investi massivement dans des outils destinés à aider les utilisateurs durant cette période. Nous...

Anna Roberts: Je suis désolée. Je ne veux pas vous interrompre, mais mon temps de parole est limité.

Je comprends donc que votre ministère était prêt à aller de l'avant.

Compte tenu de votre témoignage aujourd'hui, ai-je raison de dire que toutes les préoccupations importantes soulevées par les employés et le personnel technique concernant le déploiement de la Sécurité de la vieillesse ont été traitées de manière adéquate avant la mise en œuvre? Est-ce ainsi que je dois le comprendre?

• (1550)

John Ostrander: Le système pour la Sécurité de la vieillesse était prêt à être déployé en mars 2025 et à verser leurs prestations à toutes les personnes âgées avec exactitude et sans retard, et c'est ce qu'il a fait.

Anna Roberts: D'accord.

Mes prochaines questions s'adressent à M. Hickey.

La réponse du ministère à ma question n° Q-1394 inscrite au Feuilleton fait état de 413 défauts recensés dans le fonctionnement du système Cúram entre janvier et juillet 2026, dont 92 de niveau de gravité 2. L'un de ces défauts a-t-il causé ou contribué à des retards dans le traitement des prestations de la Sécurité de la vieillesse, oui ou non?

Brian Hickey (sous-ministre adjoint, Direction générale de la mise en œuvre de la Modernisation du versement des prestations et de la conception des services, ministère de l'Emploi et du Développement social): Je suis désolé. Pouvez-vous répéter la question? Je voudrais savoir à quelle question inscrite au Feuilleton vous faites allusion...

Anna Roberts: Je l'ai ici.

Le président: Madame Roberts, sachez que j'ai suspendu le chronomètre afin que cela n'empiète pas sur votre temps de parole. Allez-y, répétez votre question.

Anna Roberts: Ma question n° Q-1394 inscrite au Feuilleton faisait état de graves lacunes. L'une de ces lacunes a-t-elle causé ou contribué à causer des retards dans le traitement des prestations de la Sécurité de la vieillesse, oui ou non?

Brian Hickey: Non.

Anna Roberts: Qu'est-ce qui a fait qu'autant de clients de la SV se sont retrouvés dans une situation de paiement en dehors de la norme de service? Je pense qu'on a mentionné plus tôt que 11 000 étaient encore en attente.

Cliff Groen: Merci, madame Roberts. Je me ferai un plaisir de répondre à la question. En tant que dirigeant des normes de service, je pense que je suis le mieux placé pour y répondre.

Je pense qu'il est important de comprendre que 7,9 millions de Canadiens reçoivent la prestation de la Sécurité de la vieillesse, et ce, sans erreur et à temps chaque mois. Lorsque l'on verse des prestations et fournit des services, et qu'on est responsable du respect des normes de service des millions et des millions de Canadiens que l'on sert chaque année, il arrive malheureusement que certaines personnes ne reçoivent pas leur prestation à temps.

Il y a une multitude de raisons qui peuvent expliquer cela. Il arrive parfois que certains renseignements ne soient pas fournis, ce qui limite notre capacité à déterminer si une personne est admissible aux prestations. Comme je l'ai mentionné dans mes remarques liminaires, parmi les personnes qui n'ont pas reçu leur versement au cours du premier mois suivant le début de leur admissibilité, environ les deux tiers sont des clients auprès desquels nous avons assuré un suivi et pour lesquels nous attendons des renseignements complémentaires. C'est un exemple.

Anna Roberts: Permettez-moi de vous poser une question, parce que c'était un projet colossal. Cela ne fait aucun doute. Nous en convenons tous.

Un projet pilote a-t-il été mené avant sa mise en œuvre à l'échelle nationale? Par exemple, auriez-vous choisi une province plus petite pour tenter de résoudre les problèmes avant de déployer le projet dans tout le pays?

Cliff Groen: Oui. La mise en œuvre de la Sécurité de la vieillesse s'est faite en plusieurs étapes.

Nous l'avons d'abord mise en œuvre dans le cadre du système actuel pour les bénéficiaires étrangers. Je crois qu'il y a environ 600 000 clients qui reçoivent des prestations de la Sécurité de la vieillesse en tant que bénéficiaires étrangers. Nous avons déployé la première version de la SV sur Cúram en — je veux m'assurer de ne pas me tromper d'année — 2023, dans le cadre d'une approche progressive visant à garantir que sa mise en œuvre se faisait dans un contexte gérable.

Une fois ce déploiement réussi, nous avons mis en place la SV à grande échelle pour tous les clients un an et demi plus tard...

Anna Roberts: Je pose la question car j'ai reçu de nombreux appels dans ma circonscription au sujet de ces retards. Dans le cas d'une personne en particulier, le retard a duré neuf mois.

Vous savez sans doute que les personnes âgées ne peuvent pas attendre neuf mois. La crise financière ne leur donne pas le luxe d'attendre leurs prestations de la Sécurité de la vieillesse.

Le président: Merci.

Le temps est écoulé, madame Roberts.

Je vais vous laisser le temps de répondre si vous le voulez. Sinon, je vais poursuivre.

Cliff Groen: Tout à fait. Il est essentiel de payer les Canadiens à temps. C'est pourquoi, lors de diverses comparutions, le ministre et moi nous sommes engagés à répondre aux besoins urgents, et nous suivons de près les réponses aux différentes questions des parlementaires. Nous avons rendu compte du délai moyen de traitement des demandes urgentes, et je pense que, d'après les informations que nous avons fournies, ce délai moyen est de quatre jours à compter du moment où on nous informe d'un besoin urgent.

Le président: Merci.

Madame Roberts, je reviendrai à vous sur ces questions.

Je cède maintenant la parole à M. McKinnon.

Vous disposez de six minutes, je vous prie.

Ron McKinnon (Coquitlam—Port Coquitlam, Lib.): Merci, monsieur le président.

Dans ma vie antérieure, j'étais informaticien. J'ai consacré 35 années à la conception et à la mise en œuvre de logiciels. Je sais donc à quel point les choses peuvent déraiper très vite, du début à la fin d'un projet.

Je m'intéresse à ce qui se fait à l'arrière-scène, aux tenants et aboutissants. Ce projet a été lancé pour la SV en 2017. Il était prêt à démarrer en 2023, et il a finalement été mis en œuvre en 2026.

Quels ont été les principaux obstacles à surmonter durant cette période? Cela m'intéresse, et je me demande si vous avez dû procéder à une mise à jour importante de votre matériel. Je crois que la formation a été mentionnée comme l'un des autres aspects qui ont pris du temps, mais en ce qui a trait à la mise en œuvre et au développement, quelles ont été les principales démarches qu'il a fallu entreprendre?

• (1555)

John Ostrander: Je vais commencer avec ceci. Comme je n'étais pas là entre 2017 et 2022, je vais parler de la période à partir de 2022.

Je dirais que nous avons dû surmonter trois grands défis, et je pense que vous les comprendrez.

Premièrement, il y avait les données. Nous disposions d'un système dans lequel les données n'étaient pas structurées. Il fallait les transférer sur Cúram, un système qui exige des données plus structurées. La qualité et l'intégrité des données ont sans doute constitué notre plus grand défi, et c'est là que nous avons consacré la majeure partie de notre temps, notamment aux tests et aux exercices de validation des paiements.

Deuxièmement, nous avons dû démêler plus de 65 ans de règles opérationnelles qui s'étaient accumulées dans un système très ancien et archaïque. Nous avons dû décomposer chacune de ces règles. Il a fallu les réécrire dans Cúram et les tester avec les données à notre disposition. C'était là le deuxième défi.

Troisièmement, je pense que vous comprendrez que, lorsque nous nous lançons dans un projet de cette envergure — et pour répondre aux questions précédentes —, cela suppose une grande gestion du changement. Nous avons consacré beaucoup de temps à comprendre et à évaluer non seulement le changement pour les citoyens — car il fallait que ce soit transparent, et c'était le cas —, mais surtout le changement pour nos collègues qui traitent chaque jour les prestations au nom des citoyens. Nous leur avons demandé d'oublier tout ce qu'ils savaient du fonctionnement de l'ancien système et de s'habituer à travailler dans un nouveau système, dans un nouveau contexte. Cela a nécessité beaucoup de travail, et c'est pourquoi nous avons investi dans d'autres technologies pour les aider au moment où ils se trouvaient devant un terminal et devaient prendre une décision concernant une prestation.

Je dirais les données, les règles et la gestion du changement, monsieur.

Ron McKinnon: Le système actuel intègre de nombreuses fonctionnalités conçues pour ce genre de situation, mais il faut ensuite l'adapter au contexte canadien, ce qui requiert un important travail de conversion des données.

C'est bien ce que j'entends?

John Ostrander: Je dirais « configurer », monsieur, avant « adapter ».

L'un de nos principes était de ne pas procéder à une adaptation. Cela nous exposerait à une dette technique bien plus importante à l'avenir. Nous avons configuré Cúram selon les règles de la SV, et une fois que nous l'avons fait, nous avons dû tester chaque règle avec toutes les données à notre disposition. Il nous a fallu beaucoup de temps pour y parvenir.

Ron McKinnon: Le transfert des données de l'ancien système vers le nouveau aurait nécessité un travail de développement considérable, à mon avis.

John Ostrander: Il a fallu des années à le développer, monsieur.

Ron McKinnon: Dans mes notes, on qualifie cela de système infonuagique. J'ai fait mes débuts à l'époque de Fortran, si bien que le concept de nuage reste un peu flou pour moi.

Qu'est-ce que cela signifie exactement? Où se trouvent ces données? Avez-vous dû acheter beaucoup de nouveau matériel? J'espère que tout se trouve au Canada.

John Ostrander: Oui. L'infrastructure sur laquelle nous exploitons actuellement la SV est sur le service infonuagique Azure. Elle est entièrement située au Canada. Elle se trouve dans les centres de données Azure. Nos données ne quittent jamais le pays. Elles sont chiffrées tant au repos qu'en transit.

Dans le cadre du déploiement vers le nuage, nos collègues à SPC et les services de sécurité ont défini une classification qu'on appelle des actifs de grande valeur, où nous avons dû mettre en place un protocole très strict concernant les contrôles de sécurité, y compris les données. Nous n'avons pas eu à acheter d'infrastructure. Nous avons simplement utilisé le nuage comme infrastructure. Considérez cela comme de l'infrastructure en tant que service. En fait, en abandonnant l'environnement de l'ordinateur central sur place, nous pourrions le mettre hors service et ne plus avoir à payer les frais de maintenance et d'assistance.

• (1600)

Ron McKinnon: Je comprends que les autres systèmes tels que l'assurance-emploi sont encore en cours d'élaboration. Considérez-vous que la mise en œuvre de la SV est stable et prête à fonctionner à long terme?

Cliff Groen: Je vais répondre à cette question, puisqu'elle porte sur l'état actuel du système.

Le système de la SV qui fonctionne sur la plateforme Cúram est stable. Comme les membres du Comité le savent sans doute, les technologies de cette envergure et de cette ampleur font toujours l'objet de mises à jour régulières, comme c'est le cas de tous les logiciels. C'est la nature des logiciels.

La SV dans le système Cúram est stable à l'heure actuelle, et nous poursuivons la mise en œuvre du programme d'assurance-emploi.

Ron McKinnon: Merci, monsieur le président.

Le président: Votre temps de parole est écoulé.

Je vous remercie.

[Français]

L'intervenant suivant est M. Blanchette-Joncas.

Vous avez la parole pour six minutes.

Maxime Blanchette-Joncas (Rimouski-Neigette—Mitis—Matapédia—Les Basques, BQ): Merci beaucoup, monsieur le président.

Je salue les témoins qui sont avec nous aujourd'hui.

Monsieur Groen, dans votre allocution d'ouverture, vous avez mentionné que le programme Cúram avait été mis en place et intégré dans le respect du budget alloué. Quel était le montant du budget alloué initialement?

Cliff Groen: Pour le projet de la Sécurité de la vieillesse...

Maxime Blanchette-Joncas: Pour le projet Cúram, quel était le montant initial qui était prévu?

Cliff Groen: Excusez-moi. Si vous parlez du projet de la Sécurité de la vieillesse avec Cúram, c'est un projet pour lequel le budget était de 674 millions de dollars. Nous avons réalisé ce projet pour un total de 627 millions de dollars.

Si vous parlez de l'ensemble du programme de Modernisation du versement des prestations, ou MVP, il est très important selon moi de bien comprendre que ce n'est pas seulement Cúram. Cúram, oui, c'est la plateforme qui va aider à administrer les programmes, mais il y a beaucoup d'autres paramètres du programme de MVP qui comprennent beaucoup de projets différents, y compris les projets liés aux centres d'appel.

L'estimé total du programme de Modernisation du versement des prestations prévoit un budget de 6,6 milliards de dollars.

Maxime Blanchette-Joncas: Il y a une information que je veux valider. Dans une note qui était adressée au ministre aux Services aux citoyens et qui a été fournie le 20 septembre 2023, il est dit que le budget pour le programme de Modernisation du versement des prestations était de 2,2 milliards de dollars en décembre 2020. Ça tenait compte de la Sécurité de la vieillesse, de l'assurance-emploi et du Régime de pensions du Canada.

Alors, qui dit vrai aujourd'hui? Vous me dites que ça devrait coûter 6,6 milliards de dollars. En date du budget de décembre 2020, c'était 2,2 milliards de dollars. Quel était le budget initial qui était prévu pour les services que je viens de mentionner?

Cliff Groen: Pendant la mise en œuvre de ce type de programmes majeurs qui combinent beaucoup de projets différents, l'évaluation des coûts est un élément normal et constant. Au début, quand le programme de MVP a commencé en 2017, une prévision initiale a été faite. Au cours des années et au fil des décisions budgétaires qui ont été prises entre 2017 et aujourd'hui, il y a eu une évolution de ces coûts. Donc, selon la note de 2023 à laquelle vous faites référence — je n'ai pas cette note devant moi —, j'imagine que c'était l'autorisation budgétaire à ce moment-là, en 2023.

Maxime Blanchette-Joncas: D'accord.

Donc, vous dites qu'il est normal et courant qu'une évaluation passe de 2,2 milliards à 6,6 milliards. Si on fait un calcul mathématique, c'est 200 % d'augmentation. Pour vous, il est normal et courant qu'une évaluation initiale pour un programme informatique dépasse ses coûts de 200 %. C'était ça, votre fonds de prévoyance: 200 % de dépassement de coûts. Est-ce que c'est ce que vous me dites aujourd'hui?

Cliff Groen: Non, ce n'est pas ce que je vous dis. Je pense qu'un des problèmes que nous avons est la perception du programme de Modernisation du versement des prestations. Il y a une perception voulant qu'en 2017 ou en 2019, il y avait une bonne compréhension et une estimation de tous les coûts. Or, quand on parle de programmes qui datent de 50 ou 60 ans, il est évident qu'il aurait été impossible en 2017 ou en 2019 de vraiment savoir quels seraient les coûts au complet pour ces programmes. De plus, il y a eu une évolution de l'ampleur du programme de Modernisation du versement des prestations. Par exemple, au début, la migration des centres d'appels ne faisait pas partie de ce programme-là.

Maxime Blanchette-Joncas: D'accord.

Je n'arrive pas à comprendre une réponse fournie au directeur parlementaire du budget par les ministères suivants: Emploi et Développement social Canada et le Secrétariat du Conseil du Trésor. Ceux-ci estimaient le coût à 2,2 milliards de dollars. Là, vous me dites que, non, ce n'est pas ça, c'était 6,6 milliards de dollars depuis le début.

Quelqu'un se mêle dans ses chiffres. Soit vous ne nous dites pas la vérité depuis le départ, soit vous ne voulez pas admettre que, finalement, c'est un terrible dépassement de coûts, de 2,2 à 6,6 milliards. Alors, comment est-ce que ça se fait que vous ayez dit au ministre des Services aux citoyens en 2023 que c'était 2,2 milliards? Là vous nous dites, aujourd'hui, le 5 octobre 2026, que, finalement, c'était 6,6 milliards de dollars.

• (1605)

Cliff Groen: En tout respect, je n'ai jamais dit qu'on a toujours pensé que ça serait 6,6 milliards de dollars. En 2017, et ensuite en 2019, et ensuite dans les autres décisions budgétaires, on savait que les coûts allaient évoluer et allaient changer. Je n'ai jamais dit que c'était 6,6 milliards de dollars dès le début.

Maxime Blanchette-Joncas: C'est public, ce que je dis aujourd'hui. La première question que je vous ai posée, c'était pour savoir le coût initial. Vous m'avez répondu: 6,6 milliards. Oui ou non?

Cliff Groen: D'après mon souvenir, non. Si j'avais dit que c'était 6,6 milliards...

Maxime Blanchette-Joncas: D'accord. On va vous faire réécouter l'enregistrement d'aujourd'hui, et on va vous réinviter. Il y a quelque chose qui ne marche pas. Ou vous avez mal compris, ou vous ne voulez pas nous dire les chiffres exacts. J'essaie de comprendre.

Vous allez faire migrer l'assurance-emploi. Quels sont les indicateurs exacts que vous allez mesurer pour voir si ça fonctionne? Est-ce qu'il y a un succès? Quels sont les indicateurs de mesure que vous allez utiliser pour la migration du programme d'assurance-emploi?

Cliff Groen: J'aimerais d'abord revenir sur le dernier point. Vous pensez que j'ai indiqué que le coût était de 6,6 milliards de dollars. Je suis certain que je n'ai jamais dit ça. J'ai déjà participé à plusieurs réunions de comités parlementaires et, dans les témoignages de ces réunions, j'ai clairement dit que l'évaluation des coûts avait augmenté de façon assez significative, oui, c'est vrai.

Sur l'assurance-emploi, je suis très content que vous m'ayez posé cette question. Comme je l'ai mentionné dans mes commentaires initiaux, deux types de prestations de l'assurance-emploi sont maintenant sur le nouveau système Cúram, dont les prestations pour les travailleurs autonomes. En fait, pour l'assurance-emploi, ce sont plus de 10 mises en système qu'on va faire pour s'assurer que ça va bien fonctionner. Présentement, il y a vraiment un très petit nombre de clients qui reçoivent les prestations pour les travailleurs autonomes chaque année. C'est pourquoi on a commencé par ces types de prestations, parce qu'il y a un si petit nombre de prestataires. Ensuite, on va évaluer comment ça fonctionne avec les clients actuels pour s'assurer qu'on est prêt à passer à la prochaine étape de ce programme.

Le président: Merci beaucoup.

Maxime Blanchette-Joncas: Monsieur le président, est-il possible de suspendre la séance du Comité pour faire réécouter aux témoins ce qui est mentionné?

Le président: Nous allons continuer. Nous allons décider à un autre moment si ce n'était pas bien entendu ou bien expliqué, ou bien s'il y avait quelque chose de plus sérieux. Pour le moment, nous allons continuer, parce que nous avons seulement deux heures. Il n'y a pas vraiment de moyen de vérifier ça très vite.

[Traduction]

Nous allons maintenant entamer notre deuxième série de questions, avec cinq membres qui disposeront de temps de parole différé.

Madame Goodridge, nous allons commencer avec vous pendant cinq minutes, je vous prie.

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

Je suis ravie de vous revoir, monsieur Groen. Cela devient malheureusement monnaie courante, mais je pense que l'on peut dire sans se tromper qu'après tous ces mois de réunions à ce sujet, même si cela a peut-être répondu aux attentes d'EDSC, cette mise en œuvre n'a pas répondu aux attentes de nombreux Canadiens. La frustration ressentie par les personnes qui sont contraintes d'attendre est bien réelle. Dans la plupart de nos bureaux partout au Canada, nous entendons régulièrement des témoignages de personnes qui se trouvent dans cette situation où leurs prestations ne sont pas versées en temps voulu. Elles attendent déjà depuis 180 jours pour recevoir leur argent.

Notre dernière rencontre remonte au mois de mars, il y a plus de neuf mois. Combien de dossiers EDSC traite-t-il chaque mois pour tenter de résorber l'arriéré?

• (1610)

Cliff Groen: Je vous remercie de la question.

Je tiens tout d'abord à préciser que je n'approuve pas entièrement l'idée selon laquelle nous ne répondons pas aux attentes de la majorité des Canadiens, dans la mesure où 7,9 millions d'entre eux ont reçu, et continuent de recevoir, leur prestation de la Sécurité de la vieillesse à temps chaque mois. Nous savons que, en janvier dernier — j'ai déjà témoigné à ce sujet devant ce comité et d'autres comités parlementaires —, environ 85 000 personnes avaient déjà dépassé le premier mois d'admissibilité. Nous savons que le paiement dans les délais est important pour les Canadiens.

C'est pourquoi je suis heureux de vous annoncer que le nombre de clients avec lesquels nous n'avons pas assuré de suivi et dont nous devons encore nous occuper est désormais passé à 11 000. Nous travaillons fort pour remédier à la situation. C'est pourquoi nous constatons que le nombre diminue régulièrement depuis janvier.

Laila Goodridge: En janvier, c'était 80 000 clients. À la fin du mois de mars, le nombre était passé à un peu plus de 50 000. Il en reste encore 11 000, ce qui signifie que 11 000 Canadiens n'ont toujours pas reçu l'argent auquel ils ont droit. Vous êtes ici à dire que c'est un franc succès. Pour ces 11 000 Canadiens, c'est un échec. Le fait que la réponse revienne sans cesse sur ce franc succès est problématique.

Nous voyons continuellement des personnes se retrouver dans cette situation où elles ne sont pas payées à temps. Elles tentent de communiquer avec Service Canada, mais elles reçoivent des réponses évasives. Si elles ont de la chance, elles finissent par être mises sur une liste d'attente, leur dossier est traité assez rapidement

et elles reçoivent leurs paiements. Mais ce n'est pas un processus simple. Ces personnes qui tentent d'être payées attendent souvent depuis un bon moment.

Que fait EDSC pour veiller à ce que ce chiffre de 11 000 soit ramené à zéro?

Cliff Groen: J'aimerais beaucoup pouvoir m'engager à ce que ce chiffre soit de zéro. Malheureusement, la réalité de mettre en œuvre des programmes et des services de très grande envergure est que ce chiffre ne sera jamais de zéro.

Il y a des raisons pour lesquelles nos normes de service, qui sont depuis longtemps communiquées au gouvernement et au Bureau du vérificateur général, ne sont jamais respectées à 100 %. Les situations individuelles peuvent être très complexes. Notre norme de service en matière de paiement des prestations de la Sécurité de la vieillesse consiste à verser les prestations à 90 % des bénéficiaires au cours du premier mois où ils y ont droit. C'est une norme importante que nous nous efforçons de respecter. Elle est très importante à nos yeux. Cette norme de service existe depuis des décennies. Ce que cela signifie, cependant, c'est que 10 %...

Laila Goodridge: Je comprends. Vous reconnaissez qu'il peut y avoir un taux d'échec de 10 %. Pour la plupart des gens, cela peut sembler acceptable. Quelles mesures concrètes EDSC a-t-il prises pour veiller à ce que ces personnes qui se trouvent dans une impasse, qui ne sont pas payées, soient prises en charge afin d'être payées le plus rapidement possible, et que le dossier de celles qui sont dans une situation financière extrêmement précaire soit traité? Nous n'en voyons pas.

Cliff Groen: C'est pourquoi nous avons mis en œuvre le plan d'action. En janvier, le nombre était trop élevé. Trop de Canadiens devaient attendre trop longtemps. C'est pourquoi nous avons mis en œuvre...

Laila Goodridge: En ce qui concerne le nombre de personnes qui attendent pour percevoir l'argent auquel ils ont droit, quel chiffre EDSC juge-t-il acceptable?

Cliff Groen: Comme j'essayais de le dire, nous avons mis en œuvre le plan d'action. Je suis ravi de vous annoncer que, pour les dossiers urgents, le délai de traitement moyen était de 5,2 jours en janvier. Il était de 4,3 jours en juillet.

Laila Goodridge: D'accord. Quel est le délai de traitement maximal pour les personnes qui ont besoin d'un paiement urgent?

Cliff Groen: Dans ces situations, il est très difficile de vous donner un chiffre exact...

Laila Goodridge: Vous m'avez donné le chiffre exact pour la moyenne, alors vous devriez être en mesure de fournir les deux extrêmes. Je suppose, selon les calculs, qu'il faut parfois 14 jours et d'autres fois un jour. Quels sont les deux extrêmes?

Cliff Groen: J'ai la donnée médiane, qui est de deux jours.

Je pense qu'il est très important que ce comité comprenne que le versement des prestations peut être très complexe. Nous avons besoin des renseignements fournis par les Canadiens pour pouvoir déterminer leurs droits. En l'absence de ces renseignements, il nous arrive parfois de ne pas pouvoir prendre de décision tant que nous ne les avons pas reçus, et c'est absolument essentiel.

Le président: Je crains que votre temps ne soit écoulé, madame Goodridge. Vous pourrez revenir sur ce sujet si vous le souhaitez.

Je tiens également à vous rappeler que vous êtes tout à fait libre de demander aux témoins de nous fournir toute information qu'ils n'auraient pas avec eux, et ils disposeront de quelques semaines pour nous les faire parvenir.

● (1615)

[Français]

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

Daniel Gobeil (Chicoutimi—Le Fjord, Lib.): Merci, monsieur le président.

Je remercie tous les témoins.

Monsieur Groen, vous avez parlé d'échéancier pour le déploiement. Nous savons que c'est quand même un projet de grande envergure pour le Canada. Dans l'échéancier, sur le plan de l'accomplissement des travaux, où est-ce qu'on en est, aujourd'hui? Quels sont les jalons qu'on a atteints, et qu'est-ce qu'il nous reste à faire sur le plan des différents travaux à réaliser?

Cliff Groen: C'est parfait. Je vous remercie beaucoup de cette question.

Comme je l'ai mentionné, la migration de la Sécurité de la vieillesse sur la nouvelle plateforme est complétée à 100 %. C'est en place et tous les bénéficiaires reçoivent leurs prestations sur cette nouvelle plateforme.

La prochaine grande étape pour le programme de Modernisation du versement des prestations, c'est la mise en place de l'assurance-emploi sur cette plateforme. Nous avons déjà lancé deux types de prestations. Ensuite, nous mettrons une dizaine d'autres types de prestations sur la nouvelle plateforme d'ici 2028. Ça va être mis en place.

Un autre grand élément de ce programme, c'est la modernisation de nos centres d'appel. Nous avons 14 centres d'appel à Service Canada, qui doivent migrer sur cette nouvelle plateforme. Aujourd'hui, nous avons trois de ces centres d'appel sur cette nouvelle plateforme. Les 11 autres y seront mis en place d'ici 2028.

Daniel Gobeil: Il y a eu quand même beaucoup de préoccupations concernant les coûts. On sait que, pour un projet d'une telle envergure, avec des logiciels dont certains datent de plus de 60 ans, c'était difficile.

Peut-être que ma question peut s'adresser à d'autres témoins, mais est-ce qu'il y a des mécanismes de gouvernance ou en lien avec la surveillance, justement pour le respect du calendrier des livrables et pour le respect des budgets? On parle d'un projet qui coûterait autour de 6,6 milliards de dollars. Est-ce qu'il y a des choses qui ont été ajoutées dans vos procédures?

Cliff Groen: Oui, absolument. Un projet de cette ampleur, qui va coûter des milliards de dollars, doit avoir une gouvernance très forte, et une surveillance variée et complexe est absolument essentielle. C'est pourquoi nous travaillons en étroite collaboration avec le secrétaire du Conseil du Trésor du Canada, avec Services publics et Approvisionnement Canada et avec le Bureau du vérificateur général. Ce dernier a déjà mené une vérification du programme et nous travaillons avec lui. Nous avons aussi une équipe de vérificateurs internes qui travaillent à ce projet pour s'assurer qu'il y a une bonne gouvernance et que nous réalisons le projet à temps et dans le respect du budget.

Daniel Gobeil: C'est bon.

Madame Lobb, on a parlé de surveillance de coûts. Vous, dans votre travail, quand vous faites un suivi, qu'est-ce qui se passe pour donner un signal aux gestionnaires et au gouvernement en matière de coûts? Qu'est-ce qui pourrait arriver avec un projet comme celui-là, qui pourrait subir un dépassement de coûts et faire face à des nouvelles dépenses?

[Traduction]

Jody Lobb: Le suivi que nous assurons sur les projets ne porte pas précisément sur les coûts. Nous examinons les indicateurs clés qui permettent d'évaluer la capacité à atteindre les résultats opérationnels.

Mes collègues en ont déjà brièvement parlé, mais je tiens à rappeler que la Modernisation du versement des prestations, ou MVP, est un vaste programme de changement. Il ne s'agit donc pas d'un simple projet. Plusieurs projets sont menés conjointement depuis 2017, et je crois savoir que leur achèvement complet est prévu pour 2031.

Dans ce cadre, nous surveillons assurément de près la gestion des coûts communiquée par le projet, ainsi que la gouvernance du programme et la gestion du calendrier. Nous nous intéressons aussi plus particulièrement à la manière dont les risques et les problèmes sont gérés par l'entremise du système, au fonctionnement de la gouvernance et à l'attention qu'on y porte. Je dirais que ce sont là les indicateurs que nous examinons de façon générale.

[Français]

Daniel Gobeil: Merci.

Le président: Merci beaucoup.

Monsieur Blanchette-Joncas, la parole est à vous pour deux minutes et demie.

● (1620)

Andréanne Larouche (Shefford, BQ): Monsieur le président, je vais prendre la parole à la place de mon collègue pour le second tour de questions.

Monsieur Groen, le gouvernement avoue finalement pour la première fois qu'il y a eu des effets négatifs causés par le logiciel Cúram sur les aînés. Au mois de juin, il y avait encore plus de 40 000 aînés touchés par les retards de Cúram. C'est ce qu'on apprend des réponses à nos questions au Feuilleton. Aujourd'hui, le nombre d'aînés ayant encore des problèmes liés à Cúram serait de 33 000.

Combien de dossiers nécessitent encore une intervention manuelle pour assurer le bon paiement?

Cliff Groen: Le programme de la Sécurité de la vieillesse, c'est un programme qui est assez complexe. Peut-être que les personnes qui ne comprennent pas vraiment la Sécurité de la vieillesse vont penser que c'est assez facile, que si quelqu'un a 65 ans, c'est assez facile et on peut simplement envoyer les prestations. En fait, c'est vraiment très complexe parce que l'admissibilité au programme dépend des années de résidence au Canada. Ensuite, nous avons plus de 50 ententes internationales avec d'autres pays qui peuvent influencer l'éligibilité à ce programme.

Ça serait formidable si on pouvait automatiser l'ensemble de la livraison de ces prestations. Toutefois, ce n'est pas possible parce que les prestations sont assez complexes. Donc, un grand nombre de nos facteurs pour déterminer l'admissibilité aux prestations nécessitent aujourd'hui et vont toujours nécessiter une intervention manuelle. Ce n'est pas un problème de Cúram, c'est la réalité de cette prestation.

Andréanne Larouche: Nous avons aussi entendu que le Curateur public du Québec, qui veille aux intérêts des personnes incapables, a fait état des problèmes qu'il y a à obtenir les prestations. Pourtant, le gouvernement et vous n'avez jamais avoué qu'il y a des problèmes avec le système. Qu'est-ce qui explique ça?

Pourquoi avoir souligné que le programme n'avait que des problèmes mineurs? Des aînés incapables qui n'ont pas eu la somme qui leur est due, je n'appelle pas ça des problèmes mineurs et je n'appelle pas ça une histoire à succès. Qu'avez-vous à répondre? Pourquoi avez-vous minimisé l'impact?

Cliff Groen: Je pense qu'il est très important de ne pas penser que nous ne prenons pas très au sérieux un retard de paiement d'une prestation. Dans ce comité, nous n'avons jamais dit que ce n'était pas important. Un aîné qui doit attendre trop longtemps, c'est un aîné de trop. C'est absolument important.

Andréanne Larouche: Combien d'aînés relèvent du Curateur public?

Cliff Groen: Je n'ai pas ce nombre, mais nous pouvons le trouver. Toutefois, pour moi, il est absolument important de s'assurer que tout le monde peut recevoir la prestation dès que possible.

Andréanne Larouche: Nous aimerions avoir ces chiffres-là ventilés par province et au Québec sous le Curateur public pour voir combien d'aînés sont visés partout au Canada.

Merci.

Le président: Merci beaucoup.

[Traduction]

Monsieur Falk, la parole est à vous pour cinq minutes, je vous prie.

Ted Falk (Provencher, PCC): Merci, monsieur le président.

Merci aux témoins de leur présence ici aujourd'hui.

Monsieur Groen, je vais commencer avec vous.

Je croyais avoir compris que, dans votre déclaration liminaire, vous avez dit que la norme de service était de 95 %, mais j'ai entendu 90 % il y a environ cinq minutes. Pour que ce soit clair, est-ce 90 ou 95 %?

Cliff Groen: En ce qui concerne le taux de précision des paiements, que j'ai évoqué dans ma déclaration liminaire, la norme est de 95 %, mais pour le versement des prestations, c'est-à-dire le paiement à une personne au cours du premier mois d'admissibilité, c'est 90 %.

Ted Falk: D'où proviennent ces cibles?

Cliff Groen: Les normes de service du gouvernement canadien sont établies de différentes façons. Pour la Sécurité de la vieillesse, ou SV, la norme de service de 90 %... Je participe à ce programme d'une manière ou d'une autre depuis plus ou moins 20 ans, et cette norme de service de 90 % est en vigueur depuis au moins ce temps.

En général, les normes de service, qui sont dictées par la politique du Secrétariat du Conseil du Trésor, reposent sur une analyse

de la capacité à respecter cette norme, ainsi que sur les attentes des Canadiens en matière de service.

Ted Falk: Beaucoup de restaurants rapides ont des cibles de 100 %. Qu'y aurait-il de mal à se fixer un tel objectif?

Cliff Groen: Je pense que le problème, c'est que nous ne pourrions jamais l'atteindre. Le versement des prestations...

Ted Falk: Là n'est pas la question. Je parle de se fixer une cible de 100 %. Je doute que les restaurants rapides s'attendent vraiment à atteindre 100 %, mais c'est leur visée.

Cliff Groen: Notre objectif est de payer chaque Canadien au cours du premier mois suivant leur admissibilité à la Sécurité de la vieillesse, ou dans les 28 jours pour l'assurance-emploi. C'est exactement notre cible.

Cependant, je pense qu'il est important de comprendre en quoi consiste une norme de service. La norme de service, telle que dictée par la politique du Conseil du Trésor, doit non seulement refléter les besoins des Canadiens, mais aussi être réalisable, conformément à la politique et aux consultations menées par le Conseil du Trésor quand il l'a élaborée. Lorsque vous établissez une norme de service, il est vraiment important que les clients comprennent à quel type de service ils peuvent s'attendre. C'est aussi pour cette raison que la norme de service est différente de notre objectif.

Aimerions-nous payer tous les Canadiens à temps, au cours du premier mois suivant leur admissibilité? Il est certain que c'est ce que nous voudrions pouvoir accomplir.

• (1625)

Ted Falk: J'ai une autre question sur la Sécurité de la vieillesse.

Un de mes électeurs m'a raconté avoir reçu un T4 à la fin de l'année dernière, mais ne se souvient pas avoir reçu un versement. Est-ce qu'une telle chose aurait pu arriver?

Laila Goodridge: J'ai moi aussi un électeur dans cette situation.

Cliff Groen: Un formulaire T4 est généré quand une personne a reçu un versement. Les données que nous utilisons pour remplir un T4 proviennent du système qui effectue les versements. Si un client — ce qui arrive parfois aussi — a mal compris la nature d'un versement, étant donné que beaucoup de Canadiens reçoivent des fonds de diverses administrations, il se peut qu'il ne soit pas au courant.

Si quiconque a des questions au sujet de son T4 ou de son exactitude, nous l'invitons à communiquer avec nous afin de clarifier les choses. Cependant, il serait impossible qu'un formulaire T4 soit émis sans qu'aucun versement n'ait été fait, puisque ces deux systèmes sont interdépendants.

Ted Falk: D'accord, donc le versement... C'est comme si un paiement aurait dû être effectué, mais ne l'a pas été, et que le T4 a tout de même été envoyé.

Cliff Groen: J'ai du mal à imaginer une telle chose. Encore une fois, quand on a affaire à près de huit millions de clients, j'hésite beaucoup à dire « jamais » et à m'enfermer dans mes certitudes. J'aimerais beaucoup avoir cette information précise, et nous nous ferons un plaisir d'y jeter un œil.

Ted Falk: Merci.

Madame Paquette, vous avez parlé des fournisseurs en technologie de l'information, ou TI, que vous avez retenus pour effectuer une partie du travail. Vos quatre grandes entreprises ont toutes obtenu leur contrat à la suite d'un processus d'appel d'offres concurrentiel. Combien de fournisseurs uniques avez-vous utilisés tout au long de ce processus?

Joëlle Paquette: En fait, les fournisseurs ont tous participé à un appel d'offres pour obtenir leur contrat initial. Ensuite, nous passons de petits contrats que nous transférons aux quatre fournisseurs pour faire la planification initiale ou comprendre les activités. Il s'agira d'ententes directes. Cependant, c'étaient des fournisseurs qui ont participé à un appel d'offres. Ils se sont fait concurrence pour devenir intégrateurs de systèmes dans le cadre de la Modernisation du versement des prestations, ou MVP.

Ted Falk: Ils auraient en fait travaillé en tant qu'un des soumissionnaires retenus à l'issue d'un appel d'offres.

Joëlle Paquette: Nous avons lancé une invitation à se qualifier. Six fournisseurs ont manifesté leur intérêt, et nous avons fini par négocier des contrats avec quatre d'entre eux. Ensuite, lorsque nous nous sommes occupés de la Sécurité de la vieillesse et de l'assurance-emploi, nous avons mis en concurrence les quatre intégrateurs de systèmes. L'un des contrats a été attribué à Deloitte, et l'autre, à Accenture. Cependant, un certain travail de planification se fait entre les deux. Ces travaux ne font pas nécessairement l'objet d'un appel d'offres entre les quatre, mais nous veillons à faire une rotation et à répartir le travail de façon équitable parmi eux.

On a déterminé que c'était une pratique permise entre les intégrateurs de systèmes.

Le président: Merci. Votre temps est écoulé. C'est déjà terminé; le temps file. Vous avez largement dépassé le temps imparti, et nous reviendrons à vous, monsieur Falk.

Madame Yip, vous avez la parole pour cinq minutes.

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

Je remercie les témoins de leur présence. La modernisation de l'infrastructure de TI est une tâche colossale, alors je vous remercie de vos efforts.

Monsieur Groen, vous avez mentionné qu'environ 22 000 personnes ont dû être contactées pour obtenir des renseignements supplémentaires. Quel genre d'information manquait-il?

Cliff Groen: Toutes sortes d'informations peuvent faire défaut. L'une des plus courantes concerne les années de résidence, puisque l'admissibilité à la SV dépend entièrement de... En fait, on parle d'années, mais ce n'est même pas juste. En réalité, il s'agit des mois de résidence au Canada sur une période de 40 ans. Très souvent, malheureusement, lorsque nous recevons des demandes, les renseignements sont incomplets. Certaines années ne sont pas indiquées, ou certaines périodes ne sont pas claires. Nous devons alors retourner voir le client pour confirmer ses années de résidence afin de nous assurer qu'il reçoit toutes les prestations auxquelles il a droit.

C'est un exemple, mais il y a aussi une multitude d'autres éléments à prendre en compte. Parfois, il s'agit de l'état civil. S'il n'est pas clair — puisqu'il peut avoir une incidence sur l'admissibilité à la Sécurité de la vieillesse et au Supplément de revenu garanti —, c'est un autre exemple du type de renseignements dont nous avons besoin.

• (1630)

Jean Yip: Comment va-t-on améliorer l'exactitude de l'information pour simplifier le processus et parfaire les services?

Cliff Groen: Le versement exact des prestations est d'une importance fondamentale. Vu l'ampleur des programmes — l'assurance-emploi, la Sécurité de la vieillesse et le Régime de pensions du Canada combinés versent plus de 160 milliards de dollars par année aux Canadiens —, il s'agit d'un élément essentiel de notre filet de sécurité sociale. S'assurer que ces paiements sont exacts est d'une importance fondamentale. C'est pourquoi nous avons mis en place un programme de surveillance active. La vérificatrice générale s'appuie d'ailleurs sur notre surveillance continue pour s'assurer que ces paiements sont exacts. Grâce à la mise en œuvre du nouveau système, nous utilisons mieux le couplage des données, ce qui permet de garantir l'exactitude des paiements, ainsi qu'une plus grande automatisation des différentes tâches, ce qui réduit également le risque d'erreur humaine.

Jean Yip: Y a-t-il un risque important que la migration par Emploi et Développement social Canada des programmes de la Sécurité de la vieillesse, du Régime de pensions du Canada et de l'assurance-emploi vers la nouvelle plateforme infonuagique accuse un retard supplémentaire?

Cliff Groen: Bien sûr. Puisque la migration de la SV est terminée, il n'y a aucun risque afférent, car elle a déjà été déployée et mise en œuvre. Pour l'AE, tout se déroule actuellement comme prévu. Nous avons intégré deux des prestations à la nouvelle plateforme, et la mise en œuvre se fera de façon très progressive, et nous suivons cela de très près. À l'heure actuelle, tout se déroule comme prévu. Pour le RPC, aucune décision finale ni aucune allocation budgétaire n'a encore été prise concernant sa mise en œuvre; cette décision est toujours en suspens, ce qui pourrait avoir une incidence sur l'échéancier global.

J'aimerais pouvoir dire que tout le reste du projet sera entièrement livré dans les délais; cependant, avec des projets de cette ampleur et de cette envergure, il serait imprudent de l'affirmer à ce stade-ci. Ce qui est certain, c'est que les deux projets en cours, à savoir l'assurance-emploi et le programme de modernisation des centres d'appels, respectent actuellement les délais.

Jean Yip: Nous entendons beaucoup parler de la protection des données et d'autres risques relatifs aux plateformes infonuagiques. Quels sont les contrôles de sécurité qu'on évalue?

Cliff Groen: Je vais céder la parole à mon collègue, M. Ostrander.

John Ostrander: Pour obtenir ce qu'on appelle une autorisation d'exploitation au sein du gouvernement du Canada, ce qui signifie que nous pouvons mettre un système en ligne, nous devons respecter une série de contrôles, et nous devons prouver que nous les respectons. C'est ce qu'on appelle des contrôles d'actifs de grande valeur, lesquels s'ajoutent à nos contrôles réguliers dans tout environnement informatique. C'est la norme que nous devons respecter avant de recevoir ce qu'on appelle une autorisation d'exploitation.

Jean Yip: Une fois en place, à quelle fréquence le ministère évaluera-t-il les risques et les contrôles associés à cette nouvelle plateforme infonuagique?

John Ostrander: Je ne suis plus là, mais je vous dirais que c'est un processus continu dans tous les environnements de TI. Nous testons toujours nos contrôles de sécurité. Nous les testons contre les cyberattaques. Nous effectuons constamment des essais de pénétration pour nous assurer que les acteurs malveillants ne peuvent pas entrer. Nous examinons souvent toutes nos défenses pour nous assurer que l'ensemble de nos contrôles fonctionnent comme il se doit. Je dirais qu'il ne s'agit pas de cocher une case; c'est un processus continu auquel nous devons nous conformer. Ce n'est pas uniquement une norme gouvernementale; je pense que c'est une norme partout dans le secteur de l'infonuagique.

Jean Yip: Monsieur Groen, quelles sont les répercussions possibles de l'utilisation de l'IA dans ce genre de projets de TI? Est-ce qu'elle aidera à obtenir de meilleures estimations des coûts et de meilleurs échéanciers?

Cliff Groen: Je laisserais M. Ostrander répondre en premier puisqu'il connaît bien ces éléments, mais je pourrais peut-être conclure.

John Ostrander: Je pense qu'il y a des choses que nous pouvons faire aujourd'hui avec l'IA que nous n'aurions pas pu faire il y a deux ans, mais que nous aurions aimé faire. L'IA progresse très rapidement. Pourrions-nous nous en servir pour peut-être nous aider à écrire des règles d'affaires plus rapidement afin de réduire nos coûts? Oui, peut-être. Une fois de plus, dans tout ce que nous faisons pour la déployer, nous devons encore veiller à ne pas introduire de biais ou d'hallucinations dans les modèles et à interpréter les règles correctement.

Je dirais qu'il y a beaucoup de possibilités, mais, comme toute chose, nous devons procéder avec prudence. Je pense que le secteur arrive de loin du point de vue de sa maturité concernant les modèles d'IA. Nous les examinerions attentivement avant d'accepter que l'IA écrive notre code pour notre plus important avantage prévu par la loi. Certaines personnes diraient qu'on devrait le faire puisque ce serait plus rapide et moins coûteux. Je dirais que c'est peut-être le cas, mais voulons-nous vraiment compromettre l'intégrité et l'exactitude du système? C'est la raison pour laquelle nous faisons preuve de rigueur et que nous effectuons des essais. Il y a effectivement une occasion à saisir, mais il faut procéder avec prudence.

• (1635)

Le président: Merci.

Je vais devoir vous interrompre ici, mais je suis certain que nous reviendrons à cette question. Nous avons largement dépassé le temps imparti.

Madame Yip, nous reviendrons à vous dans quelques tours.

Nous allons commencer notre troisième série de questions. Cinq députés auront différents temps de parole.

Une fois de plus, madame Roberts, vous allez commencer, s'il vous plaît.

Anna Roberts: Merci, monsieur le président.

Monsieur Groen, selon les projections de la vérificatrice générale, le budget sera de 6,6 milliards de dollars pour 2031. Est-ce exact, oui ou non?

Cliff Groen: Il est inexact de dire que c'est une projection du Bureau du vérificateur général. Les 6,6 milliards de dollars représentent le plafond budgétaire pour le programme de Modernisation

du versement des prestations. Le Bureau du vérificateur général devrait le savoir, car nous lui avons fourni cette information. Ce n'est pas lui qui a fait cette projection.

Anna Roberts: Je vois.

Le 9 février, la secrétaire d'État aux Aînés a dit à la Chambre que la modernisation de la Sécurité de la vieillesse était terminée. Elle a aussi défendu le système à la Chambre alors que des préoccupations étaient soulevées à propos de retards de versement des prestations.

Monsieur Groen, lorsque la secrétaire d'État aux Aînés a fait ces déclarations, votre ministère l'a-t-il informée ou a-t-il informé son bureau du nombre d'aînés dont le traitement du formulaire de demande de la Sécurité de la vieillesse ne respectait pas la norme de service, oui ou non?

Cliff Groen: Nous avons sans aucun doute tenu nos ministres et la secrétaire d'État au courant. Je me souviens certainement de séances d'information que j'ai eues avec eux à la fin de l'hiver dernier et au printemps.

Anna Roberts: Je vais revenir à mes questions précédentes du dernier tour. Si je comprends bien vos témoignages aujourd'hui, avant la mise en œuvre, on a adéquatement donné suite à toutes les importantes préoccupations soulevées par des employés et le personnel technique concernant le déploiement du programme de Sécurité de la vieillesse.

Des employés de Service Canada vous ont fait part de nombreuses préoccupations. Les problèmes techniques étaient-ils liés au système...? Y a-t-il eu une incidence sur leur santé mentale? Ils croyaient qu'on n'avait pas entendu leurs préoccupations. Des employés avaient cerné de nombreux problèmes et des améliorations possibles auxquels on n'a pas donné suite. Le coût des heures supplémentaires était astronomique, de plus de, je crois, 10 millions de dollars. Est-ce exact?

Cliff Groen: À propos de votre première question quant à savoir si les problèmes techniques ont été adéquatement réglés, je pense que la preuve se trouve dans le fait que 7,9 millions de Canadiens reçoivent la prestation correctement et au bon moment chaque mois. Je pense que c'est absolument essentiel.

Comme l'a toutefois indiqué M. Ostrander, la gestion du changement a certainement été énorme et complexe. Je pense qu'il est important de comprendre notre main-d'œuvre à Service Canada et la Sécurité de la vieillesse. Le système a plus de 65 ans. Beaucoup de nos agents qui font fonctionner le système offrent le programme depuis 25 ou 30 ans.

Anna Roberts: Je vais être totalement transparente. J'ai reçu, tout comme mes collègues, de nombreuses lettres anonymes d'employés. J'essaie juste de me faire une idée de ce que nous avons fait pour protéger la santé mentale des employés responsables d'effectuer ces transactions. Au bout du compte, sans employés, les retards seront encore plus importants.

Cliff Groen: Sans aucun doute. Comme j'essayais de l'expliquer, le type de changement nécessaire lorsqu'on passe d'un système avec lequel on a travaillé pendant 20 années ou plus, au moyen d'un programme qui repose largement sur MS-DOS avec des écrans verts — les gens qui travaillaient en informatique il y a peut-être 30 ans s'en souviennent peut-être —, à une vraie plateforme Windows, qui est moderne, est énorme lorsqu'on fait le même travail depuis plus de 30 ans. Cela a été difficile pour certains employés.

Vous avez demandé quel genre d'outils nous avons mis en place pour nos employés. Nous avons différents outils. Nous avons un canal de rétroaction constant. Nous avons également mis en place un nouvel outil d'aide aux agents. Nous avons des pairs encadrateurs. Nous avons mis en œuvre toutes sortes de choses pour pouvoir aider nos agents à s'acquitter de leurs tâches.

Anna Roberts: Je ne veux pas être impolie et vous interrompre, mais mon temps est limité. C'est ce qui me préoccupe, car nous continuons de recevoir ces lettres.

Ma prochaine question est pour M. Hickey.

On s'attend également à ce que le Régime de pensions du Canada migre vers ce programme. Compte tenu de l'expérience vécue par les aînés durant la transition du programme de la Sécurité de la vieillesse, pouvez-vous garantir au Comité que la migration du Régime de pensions du Canada ne se fera pas avant que le ministère puisse montrer que le versement des prestations de pension des aînés ne sera pas compromis?

• (1640)

Brian Hickey: Comme mes collègues l'ont dit, je pense que nous ne mettrions jamais quelque chose en œuvre en sachant que les versements pourraient être compromis.

Anna Roberts: Nous avons encore 11 000 personnes qui ne les ont pas reçus. Comme mon collègue l'a mentionné plus tôt, les restaurants visent 100 %, mais votre norme est pourtant de 90 %. Des aînés fâchés appellent mon bureau parce qu'ils n'ont pas reçu leurs paiements. Je crois comprendre qu'on les reporte ou peu importe, mais nous avons encore 11 000 personnes au pays qui les attendent. Nous ne pouvons pas donner suite à ce processus si nous ne pouvons pas atteindre l'acceptation totale de 100 %.

Brian Hickey: J'aimerais également préciser que les 11 000 personnes ne font pas partie du même groupe de personnes qui ont peut-être dû attendre il y a six mois — ce n'est pas important, car il s'agit quand même de personnes qui attendent. Il y a du mouvement parmi ces clients. Ces 11 000 personnes ne sont pas nécessairement les mêmes qui attendent depuis janvier.

À propos de votre autre question, je pense que nous avons considérablement investi pour essayer d'éviter ces problèmes plus tard, et je vais vous donner un exemple. Après avoir terminé la modernisation du versement des prestations pour la Sécurité de la vieillesse, du travail a été fait pour déterminer les leçons à retenir et ce que nous pouvons faire mieux. Certaines des leçons dégagées sont maintenant appliquées dans les pratiques de gestion du changement pour les centres d'appel. Les choses vont très bien aux trois centres d'appel.

Au sujet du Régime de pensions du Canada, j'aimerais également dire que ce projet n'a pas reçu de plafond budgétaire jusqu'à maintenant, ce qui signifie que nous n'avons pas eu le temps de faire ce que nous faisons toujours, à savoir établir les exercices de planification et la découverte pour voir exactement à quoi nous avons affaire. Nos efforts sont évidemment guidés par les utilisateurs finaux, les Canadiens, pour essayer d'avoir un système qui fonctionne pour eux et qui est intuitif...

Anna Roberts: Pouvez-vous expliquer aux aînés...

Le président: Madame Roberts, je vais devoir vous interrompre. Vous avez largement dépassé le temps prévu.

Pour que les nouveaux membres du Comité le sachent, lorsque votre temps est écoulé, je permets aux témoins de répondre. Je

n'aime pas qu'un député pose une question qui reste sans réponse, mais vous avez largement dépassé le temps imparti. Je vois que vous allez reprendre la parole au dernier tour; nous allons donc bientôt revenir à vous.

Nous passons maintenant à Mme Tesser Derksen.

Vous avez la parole pour cinq minutes, s'il vous plaît.

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

J'ai une question pour M. Groen. Elle provient de mes recherches sur le Web; il vous faut donc être prudent.

J'ai vu une réponse à un article de John Ivison publié dans le *National Post*. Vous en souvenez-vous? Il date de novembre 2023. Le titre de l'article se traduit par « Comment se déroule le plus important travail de TI à Ottawa? ». C'est une allusion à l'objet de notre étude.

Dans votre réponse, vous avez remis les pendules à l'heure à propos de certaines choses que M. Ivison a écrites. Vous avez également dit, et je vais vous citer:

Le gouvernement se sert de recherches approfondies, de pratiques exemplaires et de leçons retenues provenant de transformations similaires dans les secteurs privé et public de provinces canadiennes, du Royaume-Uni, de l'Australie et des États-Unis.

Le gouvernement gère la modernisation du versement des prestations de cette façon parce qu'il a dégagé des leçons de transformations moins réussies axées sur la TI, par exemple celle du système de paie Phénix.

Je sais que le Comité a beaucoup parlé de Phénix avant que je sois élue. Je ne veux pas causer de stress post-traumatique à mes collègues, mais je veux m'attarder un petit peu aux leçons précises que nous avons retenues.

Pouvez-vous faire ressortir deux ou trois embûches qui ont eu lieu pendant l'expérience du système Phénix et que vous avez réussi à éviter ou que vous avez pu anticiper dans la modernisation du versement des prestations?

Cliff Groen: Je me souviens certainement de l'article de M. Ivison et de la réponse que j'ai fournie en 2023.

Je pense qu'il est important de se rappeler qu'en 2023, mise à part la mise en œuvre partielle de la première phase pour la Sécurité de la vieillesse, nous n'avions pas du tout entamé la modernisation du versement des prestations. Trois ans plus tard, nous avons maintenant intégré la Sécurité de la vieillesse à la nouvelle plateforme, et 7,9 millions de Canadiens reçoivent leurs paiements de manière exacte et à temps. Je pense que cela témoigne de la réussite de la mise en œuvre de notre programme de travail.

Je ne peux pas compter le nombre de fois qu'on m'a demandé, avant la mise en œuvre pour la Sécurité de la vieillesse, ce que je faisais pour m'assurer que nous n'allions pas reproduire Phénix pour les aînés. Il est effectivement très problématique de ne pas payer les fonctionnaires à temps, mais ne pas payer 7,9 millions d'aînés à temps est beaucoup plus grave.

Nous avons retenu un certain nombre de leçons, mais il y en a deux sur lesquelles j'attirerais vraiment l'attention. La première porte sur l'importance de procéder par étapes. C'est absolument fondamental pour réussir la mise en œuvre d'un programme et d'un projet de cette taille. Compte tenu de la nature du programme, nous avons procédé en trois étapes pour la Sécurité de la vieillesse. Pour l'assurance-emploi et le Régime de pensions du Canada, nous serons en mesure d'en avoir beaucoup plus. Dans le cas de l'assurance-emploi, il y aura de 12 à 15 étapes distinctes pour vraiment atténuer la notion.

Dans le cas de Phénix, il n'y avait aucune position de repli. Une fois que le système a été mis en ligne, il n'y avait essentiellement aucune option, sauf poursuivre avec le programme. La mise en œuvre par étapes est d'une importance fondamentale.

Le deuxième élément est la gestion du changement. Même si j'ai dirigé le programme de la Modernisation du versement des prestations pendant un certain nombre d'années, je ne suis pas technologiste de formation. Ma formation et mon expérience ne sont pas dans ce domaine. La technologie est importante, mais l'utilisateur final revêt une importance cruciale, et il est primordial d'avoir un plan robuste de gestion du changement. Ce sont des choses que nous avons mises en place en ce qui a trait à la Sécurité de la vieillesse, et nous continuons d'appliquer les leçons retenues de la mise en œuvre pour ces prestations dans le but d'assurer la réussite de la mise en œuvre pour l'assurance-emploi, les centres de contact et le Régime de pensions du Canada.

• (1645)

Kristina Tesser Derksen: D'accord, c'est formidable.

Vous avez déjà abordé ma prochaine question. Je m'apprêtais à élargir la portée de ma question originale et à demander ce qui s'est produit jusqu'à maintenant et quelles sont les embûches supplémentaires rencontrées cette fois-ci que vous éviteriez si vous refaisiez cela. Vous en avez déjà parlé. Y a-t-il autre chose?

Cliff Groen: Je mentionnerais la gestion du changement. Nous avons plus de 5 000 employés de Service Canada qui jouent un certain rôle dans le versement des prestations de la Sécurité de la vieillesse. Il s'agit d'employés des centres d'appel ou des centres de services en personne, d'employés qui traitent les demandes ou qui déterminent qui a droit aux prestations.

Nous savions que la gestion du changement était importante, mais nous avons trouvé très intéressante la portée du changement. Nos agents qui avaient moins de cinq années d'expérience au ministère ont eu peu de difficultés à utiliser le nouveau système. C'est un autre aspect lié à l'âge de nos employés et leurs années d'expérience dans le programme. Ceux qui travaillaient depuis plus longtemps avec le vieux système ont trouvé le changement beaucoup plus difficile.

C'est quelque chose que nous savions, et nous y avons consacré beaucoup d'énergie et d'efforts. Honnêtement, c'est une chose sur laquelle nous nous penchons, car il y a eu des difficultés associées à cela, et nous voulons régler ces problèmes avant de passer aux prochaines étapes du programme.

Kristina Tesser Derksen: Merci.

Me reste-t-il un peu de temps, monsieur le président?

Le président: Vous avez 10 secondes. Est-ce que cela vous va si je vous les accorde plus tard?

Kristina Tesser Derksen: Merci.

Le président: Merci.

[Français]

Monsieur Blanchette-Joncas, vous avez la parole.

Maxime Blanchette-Joncas: Merci, monsieur le président.

Monsieur Groen, est-il exact de dire qu'en 2017, la vérificatrice générale avait prévu un budget de 1,75 milliard de dollars pour le programme de Modernisation du versement des prestations, ce qui incluait la Sécurité de la vieillesse, le programme de l'assurance-emploi et le Régime de pensions du Canada?

Cliff Groen: Je pense qu'il y a confusion ici. Ce n'est pas le Bureau du vérificateur général qui fait des prévisions sur le coût des programmes. Le Bureau du vérificateur général utilise les prévisions que le gouvernement a établies. Effectivement, en 2017, la première estimation de l'ensemble des coûts était de 1,7 milliard de dollars.

Maxime Blanchette-Joncas: On parlait de 1,75 milliard de dollars. Présentement, on est à 6,6 milliards de dollars. Est-ce exact?

Cliff Groen: Comme je l'ai mentionné dans mon allocution d'ouverture, les dépenses associées à la mise en place du projet de la Sécurité de la vieillesse étaient inférieures de 7 % au budget prévu. Maintenant, nous sommes persuadés que les coûts du programme de Modernisation du versement des prestations vont être moindres que 6,6 milliards de dollars.

Maxime Blanchette-Joncas: D'accord.

J'essaie juste de comprendre, dans l'intérêt du public qui suit nos travaux et qui paye des impôts. Dans ce projet, on est passé d'une estimation de 1,75 milliard à 6,6 milliards de dollars. Qui, au gouvernement, a accepté de continuer à financer ce programme en sachant que l'évaluation initiale n'était pas fiable ou que les coûts avaient été sous-estimés?

Cliff Groen: Je pense qu'il est très important de comprendre comment les programmes sont évalués et approuvés.

En 2017, il y a eu une estimation initiale de 1,75 milliard de dollars, mais, en fait, le gouvernement n'a pas approuvé 1,75 milliard de dollars à l'époque. Si je me rappelle bien, en 2017, le budget initial qui avait été alloué au programme était de 12 millions de dollars. Ce n'est pas parce que le gouvernement pensait que nous pourrions livrer ce programme pour 12 millions de dollars, mais plutôt parce qu'il savait qu'il était difficile, voire impossible, de savoir exactement quels seraient les coûts et l'ampleur de ce programme, qui était la plus grande transformation en matière de technologie informatique de l'histoire du gouvernement du Canada.

C'est pourquoi, pour plusieurs budgets, soit ceux de 2017, de 2019, de 2021, je crois, et d'autres, le gouvernement avait décidé d'approuver les dépenses par étapes. C'est aussi pourquoi le budget visant le Régime de pensions du Canada n'a pas encore été approuvé, car ce projet n'a pas encore démarré. Oui, il est prévu que ce programme inclue le Régime de pensions du Canada sur cette nouvelle plateforme, mais la décision n'a pas encore été prise parce qu'il est très important que la gestion de ce type de projet informatique se fasse par phases.

La notion du budget de 1,7 milliard de dollars établi en 2017 et la notion d'un budget actuel de 6,6 milliards de dollars ont été mal comprises. Ce n'est pas le cas. Il n'y avait pas un budget de 1,7 milliard de dollars en 2017. En fait, aujourd'hui, nous n'avons pas un budget de 6,6 milliards de dollars parce que le programme progresse par étapes et que le gouvernement prend les décisions en conséquence.

• (1650)

Maxime Blanchette-Joncas: Combien pensez-vous que tout ça va coûter au bout du compte?

Cliff Groen: Je suis certain que ça va coûter moins de 6,6 milliards de dollars, mais nous ne savons pas encore combien. J'aimerais être en mesure de vous donner un pourcentage exact. Tout ce que je peux vous dire, c'est que nous avons terminé le projet de la Sécurité de la vieillesse pour 7 % de moins que le coût initial prévu. Nous sommes certains que le coût total se chiffrera à moins de 6,6 milliards de dollars, mais je ne suis pas en mesure de dire à quel montant il s'élèvera.

Le président: Merci beaucoup, monsieur Groen.

Madame Goodridge, vous avez la parole pour cinq minutes.

[Traduction]

Laila Goodridge: Merci, monsieur le président.

Monsieur Groen, j'aime entendre que vous avez tiré des leçons du fiasco du système de paie Phénix. Cependant, dire aux fonctionnaires qui travaillent avec diligence, qui n'ont pas été payés à temps et qui l'ont été de façon désordonnée que c'était acceptable, tandis que pour les aînés, c'est en quelque sorte plus... C'est un manque de respect flagrant, surtout envers les membres des forces armées qui ont eu de la difficulté à payer leur hypothèque. Je pense vraiment qu'essayer de dresser un groupe de personnes comme s'il était acceptable pour elles de ne pas être payées alors que c'est inacceptable pour les aînés... C'est inacceptable pour tout le monde, et le gouvernement devrait vraiment faire sa part d'efforts pour faire en sorte que cela n'arrive à personne, point final.

Dans la même veine que ce que M. Falk a mentionné plus tôt, mon bureau est saisi du cas d'une femme qui a eu un T4 pour de l'argent qu'elle n'a pas reçu. Elle avait demandé qu'on diffère ses prestations de la Sécurité de la vieillesse. Service Canada ne l'a pas fait, même si la demande a été reçue par écrit. Nous avons un sceau de report. C'est tout un processus. Cela aurait probablement été beaucoup plus simple pour cette femme si elle n'habitait pas à Fort Chipewyan, ce qui s'est traduit par une difficulté supplémentaire. Le niveau de service qu'elle a reçu à partir de Mon dossier Service Canada était déplorable. Le manque de renseignements cohérents qu'elle a obtenus ainsi était horrible, au point où c'est seulement en prenant contact avec notre bureau qu'elle a pu régler le problème. La seule réponse qu'elle a obtenue pour le régler était de se rendre physiquement dans une banque, ce qui est impossible à Fort Chipewyan. Elle a dû attendre jusqu'à ce qu'elle doive se rendre à Fort McMurray où elle a fait une simple transaction parce qu'il n'y avait pas de transfert électronique possible pour retourner l'argent qu'elle avait reçu au titre de la Sécurité de la vieillesse, de l'argent qu'elle avait expressément demandé de ne pas recevoir.

Avec ce genre de choses, on parle peut-être ici d'un seul cas, mais M. Falk en a mentionné un autre, et je pourrais parier que la plupart de nos bureaux connaissent un cas semblable. Pour la personne, c'est énorme. Lorsque ces personnes ne peuvent pas obtenir

de renseignements exacts sur Mon dossier Service Canada, elles ne font plus confiance au système.

Pourquoi n'avez-vous pas un objectif de 100 %? Pourquoi Emploi et Développement social Canada a-t-il décidé que l'objectif de 100 % est inatteignable, ce qui signifie que vous n'allez même pas tenter d'assurer l'exactitude de 100 % des paiements?

Cliff Groen: Monsieur le président, j'aimerais clarifier quelques points aux fins du compte rendu.

Tout d'abord, je pense qu'il est tout à fait erroné de dire que j'ai laissé entendre que les problèmes liés au système de paie Phénix qu'ont connus des milliers de fonctionnaires, dont, probablement, la majorité des personnes présentes à cette table, moi-même y compris... Je n'ai en aucun cas dit que c'était acceptable. Je pense que mes propos ont été mal interprétés. Il est absolument essentiel de rémunérer les gens et de leur donner ce à quoi ils ont droit, qu'il s'agisse de la rémunération des fonctionnaires ou des avantages sociaux. Je disais que huit millions d'ainés représentent 20 % de la population canadienne. Si nous avions lancé le programme pour la Sécurité de la vieillesse en mars 2025 et que nous n'avions pas payé les aînés pendant un mois, l'incidence sur l'ensemble de l'économie canadienne aurait été considérable. Ces paiements sont essentiels. Voilà pourquoi nous devons nous assurer que nous n'aurions pas les problèmes de paiement que nous avons connus ailleurs et pourquoi il est absolument essentiel de payer ces 7,9 millions de personnes.

Maintenant, je serais très heureux d'obtenir les détails relatifs à la situation de votre client de Fort Chipewyan. Malheureusement, le programme est complexe et les circonstances de chacun peuvent l'être tout autant. C'est pourquoi nous avons une norme de service pour pouvoir régler ces problèmes le plus rapidement possible. À cet effet, je suis heureux d'annoncer qu'en janvier, le délai moyen de traitement des cas urgents qui nous ont été transmis était de six jours. Ce délai est maintenant tombé à quatre jours. Le délai médian de traitement des cas urgents est de deux jours.

• (1655)

Laila Goodridge: Les dossiers de bon nombre de ces personnes ne sont pas jugés urgents. Ils sont importants, mais ils ne sont pas considérés comme urgents, car on semble effectuer toutes sortes de calculs étranges. Les gens reçoivent des renseignements contradictoires sur Mon dossier Service Canada. Ainsi, lorsqu'ils appellent, c'est, au bout du compte, la personne à qui ils s'adressent qui juge si leur cas est urgent ou non.

J'ai quelques questions. Je me demande si vous pourriez nous transmettre par écrit le nombre d'heures supplémentaires que les employés continuent de faire pour essayer d'éliminer l'arriéré, en particulier, et le nombre d'heures supplémentaires encore consacrées à ce programme en général.

Comme vous l'avez dit, la transition est plus facile pour certains des nouveaux employés. D'autres, en poste depuis plus longtemps, ont plus de mal. Pas besoin d'être un génie pour deviner que les choses allaient probablement se passer ainsi. Vous attendiez-vous à cela lorsque vous avez créé ce programme et l'avez déployé? Vous êtes-vous plutôt rendu compte de cela récemment? Ensuite, quel est votre plan pour éliminer l'arriéré? Nous vous serions très reconnaissants de nous transmettre ces renseignements par écrit.

Le président: Pouvez-vous vous engager à nous fournir une réponse plus tard?

Cliff Groen: Oui.

Le président: Merci. Je vous en suis reconnaissant. Je vous remercie de votre collaboration.

La parole est maintenant à M. Osborne, pour cinq minutes.

Tom Osborne (Cape Spear—Mount Pearl—Paradise, Lib.): Monsieur Ostrander, je vous remercie de votre présence. Vous n'êtes plus fonctionnaire fédéral, et je tiens à reconnaître les efforts que vous avez déployés pour être ici aujourd'hui.

Ce programme est le plus important projet de transfert de technologie de l'histoire du gouvernement canadien. Bien qu'il soit inacceptable pour quiconque de ne pas être payé, il faut s'attendre, lorsque l'on s'attaque à un projet de cette envergure, à ce qu'il y ait des difficultés en cours de route. Je vous félicite de vous être lancé dans cette entreprise. L'ancien système est plus vieux que moi. Il ne faut pas l'oublier. Je sais que vous travaillez avec diligence pour veiller à ce que les personnes ayant droit à cet argent le reçoivent bien. Je tenais également à le souligner.

Pouvez-vous nous parler de l'ancien système, de la complexité de certains dossiers, des pannes ainsi que des avertissements lancés par la vérificatrice générale concernant les conséquences désastreuses liées au fait de ne pas remplacer ce système? Pourriez-vous le comparer au nouveau système? Sous l'ancien système, vous étiez confronté aux mêmes difficultés. En effet, des personnes devaient parfois attendre en raison de renseignements manquants ou d'autres problèmes. Pouvez-vous comparer l'ancien système au nouveau système?

Cliff Groen: Merci beaucoup. Je peux commencer, et si M. Ostrander veut ajouter...

Tout à fait. En toute franchise, nous étions terrifiés à l'idée que le système puisse nous lâcher. Avec un système vieux de 65 ans — et le système sur lequel repose l'assurance-emploi est vieux de plus de 55 ans... Nous en étions conscients depuis des décennies. Ce n'est pas comme si nous nous étions réveillés un jour en 2017 en nous disant: « Oh, ces systèmes... Le système a maintenant 57 ans et il faut le remplacer. » Au fil du temps, on a dû décider s'il fallait adopter ou pas un système modernisé. Les tentatives en vue de migrer vers un nouveau système entre 2010 et 2015 n'ont pas abouti. Nous avons donc mis en œuvre le programme de la Modernisation du versement des prestations pour pouvoir aller de l'avant.

Nous craignions vraiment que... En fait, il y a des exemples dans d'autres pays. D'autres instances utilisent le même genre de système pour la même plateforme centrale que l'on utilise pour la Sécurité de la vieillesse. C'est notamment le cas du département des Anciens Combattants aux États-Unis qui a apporté une petite modification à son programme, et non un changement majeur, comme le projet de modernisation du versement des prestations qui consistait à migrer vers une nouvelle plateforme. Ils ont mis en œuvre un petit changement de politique et quelque chose n'a pas fonctionné parce qu'il y avait un code en arrière-plan qui avait été élaboré dans les années 1960 ou 1970 par quelqu'un d'autre. En apportant ce changement, la situation a commencé à se détériorer, et des anciens combattants n'ont pas pu percevoir leurs prestations pendant plusieurs mois.

On craignait vraiment qu'une telle situation ne se produise pour la Sécurité de la vieillesse. C'est le type de défi auquel nous étions confrontés et il était absolument essentiel de retirer le programme de l'ancienne plateforme et de le mettre sur une plateforme moderne dotée d'une résilience intégrée.

Je vais demander à M. Ostrander de parler de la résilience du nouveau système.

● (1700)

John Ostrander: J'aimerais ajouter quelque chose à ce que M. Groen a dit. Le système s'est développé sur une période de 65 ans, je crois. Changement après changement... Ce n'était pas tellement l'infrastructure sous-jacente qui était touchée, mais plutôt l'utilisation même du système. En effet, toute modification nécessitait des mois de tests. Le risque qu'une modification crée un autre problème, qu'on ne verrait peut-être pas au départ, était assez important. Il fallait donc procéder à des tests très rigoureux.

Je dirais que le passage à cette nouvelle plateforme apporte plusieurs avantages. Premièrement, les changements de politique peuvent être mis en œuvre beaucoup plus rapidement que dans l'ancien système. Ensuite, même si les gens disent que l'utilisation du nuage implique ceci ou cela, ce système est encore plus sûr que celui que nous avions avant. Je peux l'affirmer parce que je sais que les fournisseurs de services infonuagiques investissent plus dans la sécurité en un an que nous ne pourrions jamais investir en une vie entière. Les systèmes sont extrêmement sûrs. Ils nous permettent d'apporter des changements beaucoup plus rapidement.

L'autre point qu'il me semble important de soulever dans le cadre de cette comparaison entre l'ancien système et le nouveau, c'est qu'il ne s'agit pas d'un ancien système que l'on a installé sur une nouvelle infrastructure. Le système sur lequel repose la Sécurité de la vieillesse est en fait un nouveau système. Il reprend les anciennes règles d'affaires, mais c'est un nouveau système, ce qui fait que nous disposons désormais d'une documentation très complète. Nous ne dépendons plus de la mémoire institutionnelle. Nous n'avons plus de problèmes liés au maintien en poste de certains employés qui connaissent le système.

Je dirais que, somme toute, le passage à une nouvelle plateforme offre une plus grande résilience que celle que nous avions dans l'ancien système.

Merci.

Le président: Je crains que votre temps soit écoulé. Merci.

Nous aurons le temps pour une autre série de questions avec, encore une fois, cinq députés. Ils disposeront de temps de parole variés.

Monsieur Falk, c'est encore vous qui allez commencer.

Ted Falk: Merci, monsieur le président.

Monsieur Groen, j'aimerais revenir aux seuils des normes de service de 90 % et de 95 %. Vous avez dit que ces normes de services existent depuis des années. Est-ce quelque chose que la ministre demande au ministère de mettre en place?

Cliff Groen: Les normes de service sont déterminées conformément à la politique du Conseil du Trésor en la matière, et nous devons respecter certains critères.

Si je me souviens bien, comme je l'ai dit, je participe au programme, dans une certaine mesure, depuis plus de 20 ans. Je ne suis pas au courant d'une quelconque modification apportée à la norme de service relative à la Sécurité de la vieillesse au cours des 20 dernières années.

Ted Falk: D'accord. Merci.

Vous êtes passés de 85 000 à 50 000 dossiers, et maintenant, il reste 11 000 dossiers en attente. Quel est le délai moyen de traitement? Vous avez dit que la plupart des cas sont réglés en six jours. Savez-vous, toutefois, quel est le délai de traitement moyen pour les 11 000 cas restants?

Cliff Groen: Je dirais qu'il y a deux ou trois éléments à prendre en compte. Pour que les choses soient claires, je tiens à préciser que les six jours dont je parlais correspondent à des cas qui ont été signalés comme urgents, soit par le client, lorsqu'il a communiqué avec nous, soit en raison de renseignements provenant d'un député ou d'autres sources. Les six jours dont je parlais concernaient ces dossiers-là.

En ce qui concerne les 11 000 dossiers en attente, le délai n'est certainement pas de plus de deux à deux mois et demi. Nous examinerons, dans un délai de deux à deux mois et demi, le dossier de toute personne qui n'a pas reçu ses prestations au cours du premier mois suivant son admissibilité à la prestation. Nous avons des clients qui doivent attendre plus longtemps parce qu'ils doivent nous envoyer des renseignements supplémentaires, mais pour ces 11 000 dossiers — ce sont des dossiers que nous n'avons pas encore examinés —, le délai est toujours de deux à deux mois et demi ou moins.

Ted Falk: D'après votre expérience, ces retards sont-ils attribuables, dans la plupart des cas, à une défaillance du système ou à l'inefficacité du ministère, ou plutôt à la personne qui attend ses prestations?

Cliff Groen: Je dirais que le système n'est pas en cause. Le système Cúram fonctionne correctement. Nous avons répondu à quelques... Il y a eu quelques bogues. Quand on met en place un système de cette taille-là, il est impossible de ne pas avoir de bogues. Les gens se heurtent à des bogues dans les applications Microsoft tous les jours. Le système fonctionne de manière précise et correcte. Ce n'est donc pas un problème lié au système.

Parfois, nous avons besoin de renseignements de la part des clients parce que les demandes sont incomplètes, ou bien la charge de travail nous empêche de payer les gens à temps. C'est pour cette raison que nous recourons... Pour revenir à la question d'un autre membre du Comité, nous recourons également aux heures supplémentaires, au besoin. Il y a diverses raisons pour lesquelles certaines personnes peuvent ne pas recevoir leurs prestations au cours du premier mois suivant leur admissibilité à la Sécurité de la vieillesse.

• (1705)

Ted Falk: Lorsque le problème est attribuable à une défaillance du système ou à l'inefficacité du ministère et non à des renseignements que vous attendez de recevoir de la part d'une personne, comment veille-t-on à ce que les gens ne soient pas pénalisés? Comment peut-on corriger la situation?

Cliff Groen: Nous versons l'intégralité des prestations à tous les clients, y compris ceux qui ont présenté une demande en retard ou qui n'ont pas répondu à notre demande de renseignements en temps opportun. Le versement des prestations peut remonter jusqu'à 11 mois avant la date de la demande. Ainsi, si une personne présente une demande avec deux mois de retard — par exemple si elle présente sa demande aujourd'hui, mais qu'elle voulait que ses prestations commencent en août —, nous pouvons remonter jusqu'à 11 mois avant la date où elle a présenté sa demande.

Cela veut donc dire que si la détermination de son admissibilité prend plus de temps parce que nous avons besoin de renseigne-

ments supplémentaires de sa part ou, parfois, d'un autre pays, parce que cela peut avoir une incidence sur son admissibilité, le montant qu'elle recevra ne changera pas. Elle recevra toutes les prestations auxquelles elle a droit dès que nous aurons reçu les renseignements nécessaires.

Ted Falk: Je n'ai peut-être pas été assez clair. Je ne voulais pas tant savoir si on donne aux gens la totalité des prestations auxquelles ils ont droit, mais plutôt s'ils sont indemnisés.

Je sais que l'ARC n'hésite pas à imposer des intérêts et des pénalités. Est-ce que cela fonctionne dans l'autre sens lorsque les gens ont dû attendre très longtemps avant d'obtenir leurs prestations alors qu'ils n'y étaient pour rien?

Cliff Groen: En vertu de la Loi sur la sécurité de la vieillesse, nous ne pouvons verser aux gens que le montant auquel ils ont droit en fonction de la détermination de leur admissibilité. Aucune autre disposition ne prévoit le versement d'un paiement supplémentaire en cas de retard de paiement. Il n'existe aucune disposition...

Ted Falk: Il faudrait qu'ils se contentent d'un « je suis désolé ».

Cliff Groen: Nous nous excusons certainement auprès d'eux lorsque le versement de leurs prestations est retardé. Tout retard est un retard de trop, et nous en sommes désolés, mais aucune disposition ne prévoit le versement d'un autre type de paiement.

Ted Falk: Merci.

J'aimerais revenir aux entrepreneurs qui travaillent pour vous en lien avec ce système, dans le cadre de contrats à fournisseur unique ou de contrats exclusifs. Combien d'argent a-t-on accordé à ces contrats? Je pense que c'est un total d'environ 1 milliard de dollars jusqu'à présent.

Joëlle Paquette: Non, 1,3 milliard de dollars plus taxes ont été dépensés jusqu'à présent, et près de 900 millions de dollars ont été versés à IBM, pour la Sécurité de la vieillesse et l'assurance-emploi...

Ted Falk: C'est un peu plus de 2 milliards de dollars au total entre les deux.

Joëlle Paquette: Non, les 900 millions de dollars sont inclus dans les 1,3 milliard de dollars.

Ted Falk: Ils font partie de ce montant. D'accord.

Joëlle Paquette: Oui, donc 1,3 milliard de dollars plus taxes ont été dépensés pour les contrats jusqu'à présent.

Ted Falk: Quel pourcentage de ce montant correspond aux contrats exclusifs, ou à fournisseur unique?

Joëlle Paquette: Ce ne sont pas des contrats à fournisseur unique. Il y a en fait un processus concurrentiel... Nous avons quatre intégrateurs de systèmes et nous leur attribuons les contrats à tour de rôle. Sur papier, c'est comme s'il s'agissait de fournisseurs uniques, mais ils ne le sont pas vraiment, car ils ont d'abord participé à un processus concurrentiel. Nous leur donnons des autorisations de tâches.

Ted Falk: À titre d'entrepreneur général, j'adore ces ordres de modification, parce que c'est là qu'on fait de l'argent.

Joëlle Paquette: Ce ne sont pas des ordres de modification. Ce sont des autorisations de tâches.

Le président: Votre temps est écoulé, monsieur Falk. Vous pouvez discuter avec Mme Roberts, qui sera notre dernière intervenante, et lui faire part de toutes vos questions pour conclure.

Avant cela, cependant, nous avons M. McKinnon pour cinq minutes.

Ron McKinnon: Merci, monsieur le président.

Je n'ai entendu personne parler du Supplément de revenu garanti. Est-il visé par l'un ou l'autre de ces programmes à venir?

Cliff Groen: Oui, il fait partie du programme de la Sécurité de la vieillesse. Il y a la pension de base de la Sécurité de la vieillesse, mais il y a aussi le Supplément de revenu garanti. Il faut être admissible à la Sécurité de la vieillesse pour être potentiellement admissible au Supplément de revenu garanti, qui dépend toutefois du revenu.

Ron McKinnon: Il fait partie du déploiement de la Sécurité de la vieillesse.

Cliff Groen: C'est exact.

Ron McKinnon: En ce qui concerne les niveaux de prestation de services dans le système actuel, nous constatons qu'il y a un arriéré d'environ 11 000 demandes. Comment cette situation se compare-t-elle à celle de l'ancien système, avant la conversion?

Cliff Groen: Il y a deux ou trois aspects que je voudrais souligner d'abord, et je reviendrai dans un instant à votre question sur le Supplément de revenu garanti.

Pour ce qui est de la norme de service de 90 %, si cet objectif est atteint, cela signifie que 10 % des demandeurs n'ont pas reçu leurs prestations au cours du premier mois. Dans l'ancien système, les résultats relatifs aux normes de service étaient semblables, alors les situations se ressemblent beaucoup.

En ce qui concerne le Supplément de revenu garanti, nous avons un exemple qui montre comment la MVP permet de verser les prestations plus rapidement. Le montant des prestations du Supplément de revenu garanti est établi chaque année, car il est fondé sur le revenu de l'année d'imposition précédente du demandeur. Pour continuer de recevoir les prestations du Supplément de revenu garanti, la façon la plus efficace est de produire sa déclaration de revenus à temps. Ensuite, nous recevons les données de l'ARC et nous déterminons le montant des prestations du demandeur pour l'année suivante.

Malheureusement, chaque année [*difficultés techniques*] de 100 000 à 150 000 Canadiens [*difficultés techniques*]. Nous avons mis en œuvre ce que nous avons vu au cours des deux dernières années, pendant lesquelles nous avions [*difficultés techniques*] en place. En fait, avec le niveau d'automatisation rendu possible par la MVP, un pourcentage beaucoup plus faible de clients [*difficultés techniques*] est touché par les retards dans le traitement des déclarations.

• (1710)

[Français]

Andréanne Larouche: Monsieur le président, j'invoque le Règlement. Il y a des problèmes d'interprétation, le son coupe énormément. Ça ne fonctionne pas bien.

Le président: D'accord.

[Traduction]

Je vais suspendre la séance un instant pendant que nous réglons le problème.

• (1710)

(Pause)

• (1720)

Le président: Nous reprenons nos travaux.

Monsieur McKinnon, vous avez environ deux minutes et demie, mais je prie M. Groen de reprendre sa réponse depuis le début.

Cliff Groen: Bien sûr, merci, monsieur le président.

Je rappelle au Comité que la question portait sur les résultats de la MVP que nous avons observés en ce qui concerne le Supplément de revenu garanti. Le Supplément de revenu garanti est-il inclus dans la Sécurité de la vieillesse? La réponse est oui. Le programme de la Sécurité de la vieillesse comprend effectivement le Supplément de revenu garanti et quelques autres types de prestations.

Depuis que la nouvelle plateforme est utilisée pour la Sécurité de la vieillesse, nous avons constaté, au cours des deux dernières années, qu'il y a eu une automatisation accrue du renouvellement annuel des prestations des clients dans le cadre du programme. Si nous ne recevons pas de renseignements fiscaux de l'ARC parce que notre client n'a pas produit sa déclaration de revenus à temps, il se peut que nous ayons à intervenir manuellement. Avec la nouvelle plateforme, nous avons accru l'automatisation, ce qui signifie que, même pour les clients qui n'ont pas produit leur déclaration de revenus à temps, nous sommes en mesure d'automatiser le traitement d'un plus grand pourcentage des dossiers et d'assurer la continuité des prestations sans avoir à intervenir manuellement. C'est un exemple qui montre comment la MVP a permis d'offrir un meilleur service aux Canadiens.

Ron McKinnon: Merci.

J'ai bien d'autres questions, mais je pense que je vais passer au Conseil du Trésor.

En ce qui concerne les prévisions budgétaires, lorsque le gouvernement approuve le financement d'un projet de ce genre, comment gérons-nous les dépassements de coûts? Comment les approuvons-nous? Comment pouvons-nous obtenir plus d'argent pour ces projets en cas de besoin? Comment pouvons-nous nous assurer que nous en avons pour notre argent?

Jody Lobb: Tout d'abord, pour apporter quelques précisions, je dirais simplement que, dans l'ensemble, les décisions relatives au financement relèvent du gouvernement.

Une fois que ces décisions sont prises, ce qui se passe dans le cadre du processus du Conseil du Trésor — et je pense que ce détail a été mentionné plus tôt dans la conversation —, c'est qu'il y a une différence dans les prévisions budgétaires relatives à ce que nous appelons les autorisations de programme ou de projet. Je parle de programme dans ce cas-ci, parce qu'il s'agit de nombreux projets. C'est un programme de changement. Une autorisation de programme est accordée, puis il y a une autorisation de dépenser qui s'y rattache. Pour ce qui est de ce que M. Groen a dit — je crois que c'est lui qui en a parlé — au sujet des sommes qui ont été dépensées à différents moments, une autorisation de dépenser peut être accordée jusqu'à un montant donné, mais on accorde seulement une certaine somme à un moment donné.

Le processus qui a été mentionné, soit la mise en œuvre du projet par étapes, est vraiment essentiel, car il nous permet de tirer des leçons de ce qui a été fait précédemment et de rendre le processus de prévisions budgétaires plus précis.

Vous avez mentionné les dépassements de coûts. Est-ce bien ce dont vous parliez? Je dirais simplement que je ne peux pas donner de détails à ce sujet, alors je vais laisser mes collègues en parler, mais je rappelle que ce sont des initiatives de transformation majeures. Ce qui peut ressembler à des dépassements de coûts s'inscrit dans un large éventail de prévisions des coûts.

En ce qui concerne la politique du Conseil du Trésor, nous avons publié récemment de nouveaux renseignements sur la fourchette des coûts estimés qui est établie et présentée. Pour être un peu plus précise, je dirais que, par le passé, lorsqu'on attribuait un coût indicatif à des mesures, c'était souvent mal interprété ou mal compris, et considéré comme un coût définitif, comme un coût final. Encore une fois, étant donné qu'il s'agit d'un processus en évolution et d'un changement énorme... C'est essentiellement un processus de changement qui s'est étalé sur environ 14 ans. Il y aura une évolution en ce qui concerne les risques, les nouvelles technologies — comme nous l'avons indiqué — et les nouveaux processus opérationnels.

• (1725)

Le président: Merci. J'ai bien peur que votre temps soit écoulé.

Brian Hickey: Puis-je intervenir, monsieur le président, juste pour faire une observation?

Le président: Je crains que nous n'ayons plus de temps, mais il reste une intervention aux députés ministériels, alors je suis sûr que l'un d'entre eux sera d'accord pour vous donner la parole pendant quelques secondes au début de leur intervention. C'est une pratique courante. Le temps nous presse parce que d'autres comités doivent aussi mener leurs travaux.

[Français]

Monsieur Blanchette-Joncas, vous avez trois minutes.

Maxime Blanchette-Joncas: Merci, monsieur le président.

Monsieur Ostrander, vous avez été recruté au gouvernement après une longue carrière chez IBM Canada, notamment en raison de votre expertise pour les grands projets informatiques. Après le scandale — je dirais même le fiasco — de Phénix, le gouvernement savait pourtant qu'il devait mieux contrôler ses fournisseurs, ses risques, mais aussi ses coûts.

Avec le recul et votre expertise, le gouvernement a-t-il tiré des leçons de Phénix dans la gestion de Cúram?

Est-ce que l'interprétation ne fonctionne pas?

[Traduction]

John Ostrander: Je suis désolé, mais l'interprétation ne fonctionne pas.

Le président: Oh là là. Je vais suspendre la séance encore une fois.

• (1725)

(Pause)

• (1725)

[Français]

Le président: Nous reprenons la séance.

Où en étions-nous? Monsieur Blanchette-Joncas, reprenons du début, s'il vous plaît.

Maxime Blanchette-Joncas: Monsieur le président, je reprends.

Monsieur Ostrander, vous avez été recruté en raison de votre expertise, acquise notamment chez IBM Canada. J'essaie de com-

prendre: de votre point de vue, est-ce que le gouvernement a tiré des leçons du fiasco Phénix dans l'implantation du nouveau logiciel Cúram?

[Traduction]

John Ostrander: Je pense que oui.

Je viens d'IBM. Vous avez raison. Je tiens à indiquer au Comité que je n'ai jamais rien eu à voir avec le système Phénix. Ce système ne faisait pas partie de mes responsabilités lorsque j'étais là-bas.

Je peux mentionner quelques éléments qui, selon moi, ont contribué à notre succès. Nous avons fait de nombreux tests. Nous nous sommes assurés que le système fonctionnait. Nous avons veillé à ce que le système fasse les paiements, au cent près. Lorsque des paiements étaient inexacts et qu'il manquait ne serait-ce qu'un cent, nous cherchions à comprendre pourquoi et quelle en était la cause principale. Je ne peux pas parler de Phénix, mais je ne pense pas que de telles mesures ont été prises à l'égard de ce système.

Nous avons accordé beaucoup d'attention à la gestion du changement et au soutien offert aux personnes qui allaient utiliser le système. Nous avons gardé le même personnel. Nous n'avons pas changé de personnel. Nous n'avons pas changé de locaux de traitement. Nous nous sommes beaucoup concentrés sur le changement.

Je félicite le gouvernement de l'époque pour les décisions prises dans le cadre de l'évaluation stratégique qui a été préparée par l'ancienne dirigeante principale de l'information du gouvernement du Canada, Mme Luelo, qui a dit que, pour mener un projet comme celui-ci, il ne faut pas ménager les efforts. Il faut faire preuve de leadership à cet égard. C'était une décision du gouvernement. C'est la raison pour laquelle j'ai été embauché. C'est pourquoi mon collègue, M. Groen, a été nommé responsable des activités à l'époque. Nous avons concentré nos efforts sur ce projet, et je ne crois pas que ce fut le cas initialement avec le système Phénix.

Je crois que nous avons tiré des leçons de ces trois exemples.

Je dois dire bien honnêtement, monsieur, que la MVP n'avait rien à voir avec le système Phénix. Le programme a permis de faire ce qu'il était censé faire, c'est-à-dire payer à temps des prestations exactes au cent près à 7,9 millions d'ainés.

Merci.

• (1730)

[Français]

Maxime Blanchette-Joncas: D'accord.

Monsieur Groen, le gouvernement a déjà présenté la modernisation de ses services numériques, notamment Cúram, comme une histoire à succès. Est-ce que vous, vous considérez aujourd'hui que Cúram est une réussite?

Cliff Groen: Oui. De ma perspective, c'est clair et certain.

Maxime Blanchette-Joncas: Sur une échelle de 1 à 10, quelle note donnez-vous au succès du projet, jusqu'à maintenant?

Cliff Groen: Je pense qu'il est difficile de donner une note.

Pour moi, le test que nous avons est celui-ci: est-ce que nous sommes en mesure de payer les Canadiens? Je dis que c'est absolument un succès, parce que nous sommes en mesure de payer 7,9 millions de Canadiens.

Maxime Blanchette-Joncas: D'accord.

On est passé d'une planification budgétaire de 1,75 milliard de dollars à 6,6 milliards de dollars. On a des retards et des problèmes dans les paiements et on a besoin d'interventions manuelles. Malgré ces critères, selon vous, c'est une histoire à succès.

Cliff Groen: Excusez-moi, monsieur, mais vous reprenez la notion incorrecte selon laquelle, au début, la prévision du budget était de 1,75 milliard de dollars, mais ce n'est malheureusement pas le cas.

Maxime Blanchette-Joncas: Quel indicateur utilisez-vous pour dire que c'est un succès, aujourd'hui?

Cliff Groen: Pour moi, l'indicateur clé est le paiement des prestataires. Le fait que nous avons été en mesure de payer à temps le bon montant à 7,9 millions de Canadiens, c'est ça le critère de succès.

Le président: Voilà, merci beaucoup.

La parole est maintenant à Mme Roberts pour cinq minutes.

[Traduction]

Anna Roberts: Merci, monsieur le président.

Récemment, il y a quelques semaines, j'ai porté à notre attention une situation qui s'est produite dans la circonscription de mon collègue, M. Brassard, où un homme a reçu un avis concernant son paiement du Supplément de revenu garanti de 148 000 \$. C'est comme gagner à la loterie. Vous pouvez imaginer la frustration — ou même la joie — qu'il a ressentie en apprenant qu'il allait recevoir tout cet argent.

Vous avez dit récemment que votre programme fonctionnait et qu'il n'y avait pas beaucoup de problèmes. Ce que je viens de mentionner n'est pas le seul cas dont nous avons entendu parler de personnes qui reçoivent des renseignements erronés, qui n'obtiennent pas les paiements à temps et qui reçoivent le mauvais montant. Comment pouvons-nous affirmer que le système fonctionne et justifier le fait que nous soyons sur le point d'inclure également le Régime de pensions du Canada, alors que nous ne parvenons pas à bien faire les choses?

Cliff Groen: Ce que vous venez de décrire au sujet de la situation vécue par un client est intéressant. Je ne peux évidemment pas parler des prestations d'un client en particulier.

Si un client a reçu un paiement de 148 000 \$ au titre du Supplément de revenu garanti, je peux tout à fait affirmer que la situation n'a rien à voir avec le système Phénix. Je suis désolé, je voulais dire que le problème n'a rien à voir avec Cúram. Si quelqu'un recevait un paiement rétroactif de 148 000 \$, tout d'abord, ce serait tout à fait exceptionnel. Comme je l'ai mentionné plus tôt, je n'irai jamais jusqu'à dire qu'il n'y a jamais de problèmes, car il y a toujours des situations exceptionnelles lorsqu'il faut servir 7,9 millions de personnes différentes. Ce montant couvrirait certainement des paiements qui remontent à il y a bien des années, bien avant la mise en œuvre de Cúram. L'idée selon laquelle il y aurait un lien quelconque avec la MVP serait tout à fait erronée, car ce n'est tout simplement pas possible. Depuis la mise en place de Cúram, il y a un an et demi, personne n'a reçu un montant total de 148 000 \$ au titre du Supplément de revenu garanti, car le montant du Supplément de revenu garanti est inférieur à 1 000 \$ par mois. C'est tout simplement impossible.

Anna Roberts: Vous avez tout à fait raison. Cette lettre provenait de votre ministère. J'en ai une copie. Elle est datée du 26 novembre 2025.

Cliff Groen: En effet. Je précise qu'on aurait pu faire le paiement en novembre. C'est tout à fait possible. Mais le montant aurait couvert bien des années de paiements...

Anna Roberts: S'agit-il simplement d'une erreur technique, selon vous? Je sais que les personnes concernées en ont informé Service Canada, qui est donc au fait de cette irrégularité. S'agissait-il d'une erreur technique, ou pouvait-il s'agir de...

Je ne le sais pas. Je suppose que l'aspect qui me préoccupe est le suivant. Si on avait envoyé l'argent et que la personne l'avait dépensé, elle devrait faire face à des poursuites et se ferait facturer des intérêts en ce moment.

Cliff Groen: Dans ce genre de situation, je suis convaincu qu'il ne s'agirait pas d'un problème technique. Ce serait un problème lié aux prestations de la personne et à des renseignements erronés qui auraient probablement été saisis manuellement dans le système. En faisant un calcul rapide, je suppose qu'un montant de 148 000 \$ couvrirait une période d'au moins 15 ans.

• (1735)

Anna Roberts: Il ne s'agissait pas d'un paiement. C'était un avis de Service Canada qui indiquait à cette personne ce à quoi elle pouvait s'attendre.

Quoi qu'il en soit, c'était manifestement une erreur. Je ne sais pas si c'était une erreur humaine ou technique, mais c'est le genre de situations auxquelles les gens sont confrontés.

J'ai une question pour Mme Lobb.

Selon la vérificatrice générale, on prévoyait auparavant un coût d'environ 1,75 milliard de dollars pour la MVP. Actuellement, l'autorisation de programme du gouvernement s'élève à environ 6,6 milliards de dollars jusqu'en 2031.

Madame Lobb, à quel moment le Conseil du Trésor a-t-il su que l'estimation initiale des coûts n'était plus réaliste?

Jody Lobb: Ces mises à jour relatives aux diverses autorisations sont fournies tout au long du cycle de vie d'un projet. Je vais devoir demander à mon collègue de vous dire quand cette information a été mise à jour. Je pourrai certainement obtenir des renseignements complémentaires auprès du Secrétariat du Conseil du Trésor après la réunion.

Anna Roberts: Les ministres ont-ils été informés lorsque le Conseil du Trésor a été mis au courant de cette augmentation importante?

Jody Lobb: Je suis désolée, les ministres ont-ils...

Anna Roberts: La secrétaire parlementaire pour les Aînés a-t-elle été informée du dépassement de coûts?

Jody Lobb: Je n'ai pas cette information. Je suis désolée.

Cliff Groen: Monsieur le président, je peux fournir les réponses à ces questions, si vous le souhaitez.

Le président: C'est le temps de parole de la députée.

Madame Roberts, la parole est à vous.

Anna Roberts: Si vous avez une réponse, c'est parfait. Allez-y.

Cliff Groen: En mai 2017, l'autorisation de programme initiale de 1,75 milliard de dollars a été établie à la suite d'une décision du Conseil du Trésor. Les ministres du Conseil du Trésor ont approuvé les 1,75 milliard de dollars. En décembre 2020, l'autorisation de programme est passée à 2,1 milliards de dollars. En décembre 2023, une autre décision du Conseil du Trésor l'a fait passer à 7,1 milliards de dollars.

Depuis novembre 2024, elle s'élève à 6,6 milliards de dollars.

Anna Roberts: Pour revenir...

Le président: Madame Roberts, c'est votre dernière question. Préparez-la bien.

Anna Roberts: Mon collègue du Bloc a mentionné plus tôt l'estimation de 6,6 milliards de dollars pour la mise en œuvre du programme d'ici 2031. C'est donc une affirmation exacte.

Cliff Groen: À l'heure actuelle, l'autorisation de programme, qui fournit une prévision globale pour l'ensemble du programme, s'élève à 6,6 milliards de dollars. Comme je l'ai indiqué dans ma déclaration préliminaire, nous prévoyons que le coût total sera inférieur à 6,6 milliards de dollars.

[Français]

Le président: Merci beaucoup.

Encore une fois, monsieur Gobeil, vous avez cinq minutes.

Daniel Gobeil: Merci monsieur le président.

Monsieur Hickey, tout à l'heure, mon collègue M. McKinnon a posé une question. Vous aviez un élément de réponse à ajouter à la question de mon confrère par rapport à la planification des coûts pour les projets pluriannuels. J'aimerais entendre cet ajout.

Brian Hickey: Je vous remercie.

Ce sera assez bref. Je voulais juste expliquer ce qui suit.

[Traduction]

Dans le cas de la MVP, les fonds sont dans un compte d'affectation à but spécial, ce qui signifie que la portée est limitée. C'est bien délimité. On ne peut pas subventionner des travaux qui ne font pas partie du programme de la MVP.

Compte tenu de la question, j'ai jugé nécessaire de vous indiquer qu'il y a une limite et que ces fonds se trouvent dans un compte distinct.

[Français]

Daniel Gobeil: J'ai une autre question, mais je ne sais pas qui est la meilleure personne pour y répondre.

Dans un budget pluriannuel, il est difficile de prévoir l'ensemble des coûts au départ d'un tel chantier. Le Conseil du Trésor a-t-il les outils et les ressources nécessaires pour rester informé du déploiement des différentes étapes de ces projets?

[Traduction]

Jody Lobb: Je dirais d'abord qu'au Secrétariat du Conseil du Trésor, nous avons un centre d'expertise en établissement des coûts qui fixe notamment certains aspects des politiques. Je ne suis pas

accompagnée de représentants de ce centre aujourd'hui, alors je pourrais vous donner plus de précisions sur son travail. Ensuite, en ce qui concerne l'estimation des coûts, elle vise à aider le ministère à établir ses prévisions budgétaires.

Je pense que nous en avons parlé à quelques reprises ici, mais je rappelle que le processus a commencé en... Eh bien, la première série d'autorisations date de 2017, ce qui signifie que la planification effectuée par le ministère a commencé avant; je dirais même qu'elle a probablement commencé en 2014 ou en 2015. Encore une fois, pour un projet de cette envergure, le degré de précision des estimations ou des fourchettes de coûts potentiels évolue au fil des années. Il s'agit de mieux comprendre la complexité de ce qui est entrepris; encore une fois, il y a plusieurs projets dans le cadre de la MVP.

Lorsque vous avez parlé de la mise en œuvre par étapes pour la Sécurité de la vieillesse, puis pour l'assurance-emploi, je pense que vous avez mentionné plusieurs versions.

● (1740)

Cliff Groen: On parle d'environ 15 versions.

Jody Lobb: Cet aspect fait également partie de l'apprentissage et aide à estimer les coûts à mesure que notre compréhension évolue pendant ce processus qui avance lentement.

[Français]

Daniel Gobeil: En ce qui concerne ces mises en œuvre, est-ce qu'il y a une fréquence? C'est parce que c'est un chantier très important. Il va y avoir d'autres chantiers très importants. Dans les bonnes pratiques, est-ce qu'il y aurait des échéances de mise en œuvre et les coûts des délais, ou est-ce qu'il faudrait faire ça dans des horizons de temps pour s'assurer d'avoir un suivi des coûts de façon régulière?

Cliff Groen: Oui. La surveillance des coûts, des dépenses et des prévisions quant à l'ensemble du plan de projet est très importante pour un projet de cette ampleur et pour d'autres projets de même envergure.

Pour le programme de Modernisation du versement des prestations, une chose qui a été mise en place est la production de rapports semi-annuels. C'était une des conditions pour obtenir le financement que nous avons reçu. Nous devons remettre des rapports au Conseil du Trésor, pas seulement au Secrétariat. En fait, nous devons les soumettre tous les six mois au Conseil du Trésor pour démontrer que nous suivons le plan du projet, que nous contrôlons bien les coûts et que nous dépensons les fonds de façon appropriée.

Daniel Gobeil: C'est parfait.

J'ai fait le tour de mes questions, monsieur le président.

Le président: Merci beaucoup.

[Traduction]

Sur ce, je tiens à remercier les témoins de leurs témoignages et de leur participation à la réunion d'aujourd'hui sur la gestion et les répercussions du programme de Modernisation du versement des prestations.

La séance est levée. Nous nous reverrons jeudi.

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>