CHAMBRE DES COMMUNES
HOUSE OF COMMONS
CANADA

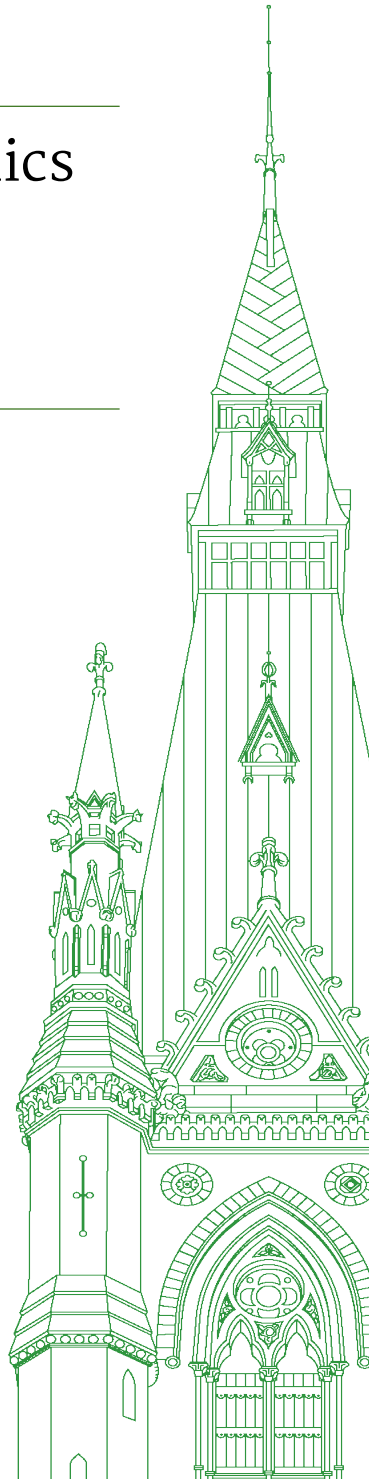
45e LÉGISLATURE, 1re SESSION

Comité permanent des comptes publics

TÉMOIGNAGES

NUMÉRO 052

Le jeudi 29 octobre 2026



Président : John Williamson

Comité permanent des comptes publics

Le jeudi 29 octobre 2026

● (1010)

[*Français*]

Le président (John Williamson (Nouveau-Brunswick-Sud-Ouest, PCC)): Bonjour.

J'ouvre maintenant la séance.

[*Traduction*]

Bienvenue à la 52 e réunion du Comité permanent des comptes publics. La réunion d'aujourd'hui se déroule sous forme hybride, conformément au Règlement. La plupart des députés assistent à la réunion en personne.

[*Français*]

Conformément à l'article 108(3)g) du Règlement, le Comité entreprend l'examen des rapports d'automne 2026 de la vérificatrice générale du Canada, renvoyés au Comité le jeudi 29 octobre 2026, c'est-à-dire aujourd'hui.

[*Traduction*]

Je tiens à remercier les représentants du Bureau du vérificateur général d'être ici aujourd'hui et d'avoir préparé les rapports et les documents d'information que les parlementaires ont reçus ce matin.

J'aimerais maintenant souhaiter la bienvenue à tous les témoins. Ils sont nombreux, car nous sommes saisis de nombreux rapports.

Du Bureau du vérificateur général, nous accueillons Mme Karen Hogan, vérificatrice générale du Canada.

Merci beaucoup de votre présence aujourd'hui.

Nous accueillons également M. Andrew Hayes, sous-vérificateur général, et Mme Markirit Armutlu, directrice principale.

Je suis heureux de vous voir.

Nous accueillons aussi M. Milan Duvnjak, directeur principal; M. Sami Hannoush, directeur principal; M. Nicolas Blouin, directeur; M. Nicholas Brouwer, directeur; Mme Lucie Despres, directrice; M. Jean-François Nadeau, directeur; et Mme Stacey O'Malley, directrice.

Merci d'être des nôtres aujourd'hui. Je sais que la vérificatrice générale compte sur votre bon travail et qu'elle se tourne parfois vers vous lorsque des questions très précises lui sont posées. Nous vous sommes donc reconnaissants d'être ici pour répondre à ces questions.

Madame Hogan, vous avez la parole pour votre déclaration préliminaire. Prenez le temps qu'il vous faut. Nous passerons ensuite à nos séries de questions. Nous essaierons d'en avoir trois. Avec la collaboration de chacun, cela nous prendra un peu plus d'une heure.

La parole est à vous.

Karen Hogan (vérificatrice générale du Canada, Bureau du vérificateur général): Merci et bonjour, monsieur le président.

Je tiens d'abord à souligner que nous sommes réunis sur le territoire traditionnel non cédé du peuple algonquin anishinabe.

Je suis accompagnée aujourd'hui du sous-vérificateur général, M. Andrew Hayes, des directeurs principaux, ainsi que des directeurs responsables des audits. M. Hayes répondra aux questions sur les trois audits environnementaux dirigés par le commissaire à l'environnement et au développement durable.

Les neuf rapports d'audit de performance qui viennent d'être déposés à la Chambre des communes portent sur des questions qui touchent directement les Canadiens, notamment la sécurité nationale, la santé publique, l'intégrité du système financier, les services gouvernementaux et la protection de l'environnement. Bien que les thèmes abordés soient variés, ces audits fournissent des renseignements importants sur la manière dont les organisations fédérales gèrent les risques et produisent des résultats.

Dans l'ensemble, nos audits montrent des progrès dans certains domaines, mais ils ont aussi dévoilé des problèmes persistants dans d'autres. Dans plusieurs cas, les organisations tardaient à régler les problèmes connus. Cette lenteur a entraîné des retards, des coûts plus élevés et des programmes qui n'ont pas donné les résultats attendus. En revanche, nos audits de deux programmes créés récemment ont montré des résultats positifs, tout en soulignant des possibilités d'amélioration.

[*Français*]

Nos audits de la gestion des munitions et de la réserve de fournitures pour les urgences de santé publique ont démontré des faiblesses dans la façon dont les organisations planifient leurs besoins et gèrent leurs stocks. Dans les deux cas, des problèmes déjà signalés lors d'audits précédents n'avaient pas été entièrement réglés. Ces faiblesses soulèvent des préoccupations quant à la préparation en vue des besoins futurs.

La Défense nationale n'avait pas de renseignements fiables sur ses stocks de munitions. Elle n'avait pas fait une évaluation complète de ses besoins non plus, tant pour son usage courant que pour sa réserve stratégique. Ses contrôles des stocks devaient aussi être améliorés. Dans certaines catégories, il y avait des écarts importants entre les quantités de munitions nécessaires et les quantités disponibles. Sans informations fiables ni planification rigoureuse, la Défense nationale ne peut pas avoir une idée claire des types et des quantités de munitions dont elle a besoin.

● (1015)

[*Traduction*]

L'Agence de la santé publique du Canada a répondu aux 81 demandes de fournitures médicales qu'elle a reçues au cours des deux dernières années. Toutefois, notre audit a révélé des faiblesses importantes dans sa gestion de la réserve destinée aux urgences de santé publique. L'Agence ne savait pas quels types ni quelles quantités de fournitures seraient nécessaires pour répondre à de futurs événements majeurs de santé publique.

Ces constats montrent l'importance d'une bonne planification et de la nécessité d'agir pour régler les problèmes connus avant qu'une urgence ne survienne. Il est important de répondre aux besoins immédiats, mais il est tout aussi important de se préparer pour l'avenir.

Nous avons aussi constaté des lacunes dans la façon dont les organisations géraient leurs investissements majeurs et mesuraient les résultats. L'Agence des services frontaliers du Canada a investi plus de 800 millions de dollars pour développer et maintenir le système qu'elle utilise pour traiter les droits et les taxes sur les marchandises commerciales importées. Le système fonctionne et traite ces droits et taxes. Toutefois, l'Agence n'a pas réalisé les gains attendus. Certaines fonctions que le nouveau système était censé intégrer ont été reportées afin de respecter la date de déploiement prévue, de sorte que le personnel continue de recourir à des solutions de contournement manuelles et d'utiliser les anciens systèmes.

[*Français*]

Notre audit des contrats visant à moderniser les systèmes des centres d'appels du gouvernement fédéral a souligné des problèmes liés au processus d'approvisionnement et à la gestion des contrats. Les coûts ont augmenté et la modernisation a été réduite. Des faiblesses dans la planification des systèmes de remplacement ont aussi créé un risque d'interruption des services offerts à la population canadienne. Nous avons également constaté que Services partagés Canada ne vérifiait pas toujours les montants facturés et n'exerçait pas de contrôles rigoureux sur les paiements. Ces constats rappellent ceux d'audits antérieurs sur l'approvisionnement.

Nous avons soulevé des préoccupations semblables en ce qui concerne l'efficacité du Centre d'analyse des opérations et déclarations financières du Canada. Ce centre contribue à protéger le système financier canadien contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme. Le Centre mettait en moyenne près de quatre mois pour fournir des renseignements financiers aux organismes d'application de la loi. Nous avons aussi constaté que le Centre avait allégé sa façon de superviser les entreprises. En conséquence, l'assurance que celles-ci avaient respecté leurs obligations légales avait diminué.

Les constats tirés de ces trois audits soulignent l'importance à la fois de l'efficacité et de l'efficience. Qu'il s'agisse de gérer de grands investissements ou d'exercer des responsabilités essentielles, les organisations fédérales devraient pouvoir démontrer qu'elles obtiennent les résultats attendus.

La transparence et la reddition de comptes sont aussi des responsabilités essentielles des organisations fédérales. À cet égard, nos audits environnementaux ont soulevé des préoccupations quant à la façon dont les ministères mettaient en œuvre les engagements du Canada.

[*Traduction*]

Dans notre audit de la mise en œuvre de la Loi canadienne sur la responsabilité en matière de carboneutralité, nous avons constaté que le Canada s'éloignait davantage de sa cible de réduction des émissions de gaz à effet de serre pour 2030. En effet, les dernières projections du gouvernement indiquaient une réduction des émissions moins importante que ce qui avait été prévu initialement. Les mesures prévues ayant changé — certaines ayant été annulées et d'autres modifiées —, Environnement et Changement climatique Canada n'a pas précisé comment le plan du Canada serait révisé pour atteindre la cible de réduction des émissions d'ici 2030 fixée par le gouvernement.

Dans notre audit sur les engagements du Canada en matière de charbon thermique, nous avons constaté qu'Environnement et Changement climatique Canada avait cessé ses travaux liés à la mise en œuvre de l'engagement du Canada d'interdire les exportations de charbon thermique. Il l'a fait sans mener à bien les évaluations prévues et sans informer la population canadienne. De plus, Affaires mondiales Canada n'avait pas publié d'information sur les progrès réalisés ni sur les difficultés de mise en œuvre liées au soutien financier du Canada aux pays en développement qui délaissent progressivement l'électricité produite à partir du charbon.

Dans ces sept premiers audits, nous constatons l'importance d'être le mieux préparé possible pour faire face aux défis et obtenir des résultats. Pendant la pandémie, nous avons vu que la fonction publique était capable de relever les défis.

● (1020)

[*Français*]

Cependant, être le mieux préparé possible, c'est aussi tirer des leçons de l'expérience et corriger les faiblesses avant qu'elles ne deviennent des problèmes persistants. Cela veut dire optimiser l'utilisation des fonds publics et faire preuve de transparence quant aux résultats, aux défis et aux progrès réalisés.

[*Traduction*]

Dans cette optique, nos audits de deux programmes plus récents montrent comment les organisations peuvent livrer des résultats dès le départ et saisir rapidement les occasions d'amélioration.

[*Français*]

En effet, ces audits montrent que les organisations peuvent livrer rapidement des résultats.

Notre audit du Programme canadien de surveillance des pesticides dans l'eau, que Santé Canada a lancé en 2024, montre que ce programme permet déjà de produire des renseignements utiles et d'éclairer la prise de décisions réglementaires. Le ministère doit maintenant passer à l'étape suivante et assurer un suivi pour tous les pesticides jugés à risque plus élevé selon la surveillance effectuée jusqu'à présent.

[*Traduction*]

De même, notre audit du Régime canadien de soins dentaires, lancé il y a un peu moins de trois ans, a révélé que Santé Canada avait géré ce nouveau programme de façon efficiente pour donner accès à des soins dentaires abordables. En date de mars 2026, près de sept millions de personnes étaient inscrites au Régime. Notre audit a fait ressortir des occasions de bonifier ces premiers résultats encourageants obtenus dès le départ.

Par exemple, Santé Canada pourrait améliorer ses communications, mieux mesurer si la santé dentaire des personnes qui reçoivent des soins s'améliore et réduire les obstacles à l'accès aux prestations. Par exemple, 61 000 enfants pris en charge au Canada n'ont actuellement pas accès à ces prestations dentaires.

En donnant suite à nos constats, les organisations fédérales peuvent corriger les problèmes connus, saisir les occasions d'amélioration, mieux se préparer pour le présent et l'avenir, et produire les résultats concrets auxquels s'attendent les Canadiens.

[*Français*]

Cela conclut ma déclaration d'ouverture.

[*Traduction*]

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

Merci.

Le président: Merci beaucoup.

Je tiens à dire aux membres en titre du Comité que je veillerai à ce que l'on respecte rigoureusement le temps de parole imparti aujourd'hui.

Pour ceux qui se joignent à nous, le Comité a l'habitude de donner aux témoins la chance de répondre à votre question brièvement, pourvu que celle-ci soit posée pendant le temps de parole qui vous est alloué. Veuillez garder cela à l'esprit. Vous ne devrez toutefois pas les interrompre une fois votre temps de parole écoulé. Si vous le faites, je vais passer au prochain intervenant.

Monsieur Mantle, vous allez commencer. Vous avez six minutes. Nous vous écoutons.

Jacob Mantle (York—Durham, PCC): Merci, monsieur le président.

Madame Hogan, je vous remercie, vous et votre personnel, de votre participation et des efforts que vous déployez pour trouver des façons d'optimiser l'argent des contribuables canadiens. Nous vous en sommes reconnaissants.

Mes premières questions concernent le rapport sur le CANAFE, le Centre d'analyse des opérations et déclarations financières du Canada. Ce rapport donne à réfléchir. Je veux m'assurer que je comprends bien votre conclusion principale.

Votre rapport indique que le CANAFE « n'a pas assumé efficacement son rôle de surveillance du respect des lois du Canada sur la lutte contre le blanchiment d'argent » et que son incapacité à le faire a limité la capacité du Canada « à détecter, à prévenir et à dissuader le blanchiment d'argent ».

Est-ce exact?

Karen Hogan: Je vous dirais que le CANAFE a tardé à produire des renseignements financiers et qu'il a réduit sa surveillance, ce qui a eu une incidence directe sur son efficacité.

Jacob Mantle: Dans ce même rapport, vous soulignez entre autres l'importance de communiquer des « renseignements financiers en temps opportun », de façon proactive ou réactive, aux organismes d'application de la loi. Or, vous indiquez que le CANAFE a pris en moyenne quatre mois pour le faire.

Est-ce assez rapide pour les organismes d'application de la loi?

Karen Hogan: Je pense que de nombreux Canadiens savent à quelle vitesse les transactions financières s'effectuent de nos jours. Des renseignements fournis après quatre mois ne peuvent donc être utiles. Nous avons constaté que le CANAFE ne vérifiait pas vraiment si les renseignements fournis étaient utiles aux organismes chargés de l'application de la loi.

Nous avons mené un sondage. La moitié des organismes qui y ont répondu ont confirmé qu'ils n'avaient pas reçu en temps opportun les renseignements qu'ils avaient demandés. Ces réponses concernent les renseignements financiers réactifs, c'est-à-dire ceux qu'on avait reçus après avoir demandé de l'aide. Ensuite, environ le tiers des répondants à notre sondage ont dit que les renseignements fournis de manière proactive leur avaient été utiles; ils avaient contribué à une enquête en cours, ou, dans la plupart des cas, étaient venus confirmer ce qu'on savait déjà.

● (1025)

Jacob Mantle: C'est en effet troublant.

Vous avez examiné les systèmes informatiques du CANAFE. En 2024, l'organisme a été la cible d'une cyberattaque, ce qui a entraîné une perturbation. S'est-il remis de cet incident?

Karen Hogan: Vous avez raison. À cause de ce cyberincident en 2024, l'organisme a dû mettre son système d'inscription hors ligne, et il n'a toujours pas été remis en service depuis. Il lui a fallu quelques mois pour trouver une solution de rechange, et cette solution est toujours en place. Nous avons examiné la lenteur de ce processus et son incidence sur les inscriptions. Il y a un arriéré des demandes d'inscription que présentent les entreprises de services monétaires pour exercer leurs activités légalement au Canada.

Les fonds que le CANAFE a reçus pour améliorer ses systèmes informatiques n'ont pas été dépensés. Qui plus est, l'organisme n'a toujours pas d'échéancier clair pour la remise en service de ce système. Nous avons formulé quelques recommandations à cet égard, car il faut tirer parti de la technologie dans ce domaine pour fournir des renseignements financiers opportuns et pertinents.

Jacob Mantle: Vous avez fait remarquer que le CANAFE, en plus de ne pas avoir d'échéancier, ne connaît pas le coût total de ce projet informatique. Or, à ce jour, il a déjà dépensé 13 millions de dollars sur environ 30 millions de dollars. Par ailleurs, vous mentionnez un programme qui aurait pu être mis en œuvre à un coût nettement inférieur et qui est déjà utilisé par plus de 70 pays, dont de grands pays comme l'Allemagne, la Suisse et la Nouvelle-Zélande, qui fait partie du Groupe des cinq. Pourquoi le CANAFE n'a-t-il pas envisagé cette solution?

Karen Hogan: C'est une excellente question qu'il conviendrait de poser aux représentants du CANAFE.

Nous nous sommes dit que, même s'il souhaite développer son propre système qui pourrait être mieux intégré aux organismes de l'application de la loi, il existe une solution temporaire qui pourrait l'aider à être plus efficace. C'est pourquoi nous lui recommandons d'au moins tenir compte de cette solution et d'en évaluer l'utilité, le coût, etc.

Jacob Mantle: J'ai quelques questions rapides sur le système de gestion des cotisations et des recettes de l'Agence des services frontaliers du Canada.

Le gouvernement a promis que ce système améliorerait l'évaluation et la perception des droits de douane. Avez-vous été en mesure de déterminer si, depuis l'adoption de ce système, le gouvernement arrive à percevoir les droits de douane de façon plus efficace?

Karen Hogan: Nous n'avons pas vraiment examiné le respect de ce système ni le nombre de comptes clients qui y sont liés. Nous voulions vérifier si ce système permettait bel et bien de faire ce pour quoi il avait été conçu, à savoir remplacer les anciens systèmes et les processus sur papier de l'agence des services frontaliers. À cet égard, il a rempli sa mission. Cependant, les nombreux retards accumulés dans le développement du système et la nécessité de le mettre en service ont entraîné l'élimination de certaines fonctionnalités, ce qui a réduit son efficacité.

On a encore souvent recours aux solutions de rechange manuelles, et on continue de s'appuyer sur d'anciens systèmes, de sorte que l'efficacité qui était censée se matérialiser dans la fonction publique n'est pas encore au rendez-vous. Lorsque les agents de la conformité doivent procéder manuellement aux ajustements nécessaires, ils ne peuvent pas se consacrer à leur tâche la plus importante qui consiste à examiner les déclarations aux fins d'exactitude, un travail qui pourrait contribuer à une augmentation des recettes.

Jacob Mantle: J'ai deux dernières questions. Je vais vous les poser toutes les deux, puis vous laisser y répondre.

La première concerne le coût du système. Je crois comprendre que sa mise en œuvre devait coûter environ 400 millions de dollars. Pourriez-vous nous dire quel a été le coût final pour l'Agence?

Deuxièmement, vous soulignez que lorsque les importateurs et les utilisateurs du système ont des questions au sujet de celui-ci, l'Agence met en moyenne plus d'un mois à leur répondre. Nous savons que des produits sont importés chaque jour, simplement du fait de passer des commandes en un clic sur Amazon. Pourriez-vous nous dire pourquoi l'Agence prend autant de temps à répondre ou quelle a été la raison invoquée?

Karen Hogan: Bien sûr. En ce qui concerne les coûts, vous avez raison. Jusqu'à présent, l'Agence a investi environ 800 millions de dollars dans le développement et l'entretien de ce système, alors que le budget prévu était d'environ la moitié de ce montant. Nous avons donc essayé de comprendre ce qui explique cette différence. Il y a eu quelques retards, dont un qui était lié au fait que les modifications réglementaires nécessaires n'avaient pas été retenues, ce qui a entraîné une augmentation du budget d'environ 100 millions de dollars et un retard de 17 mois.

Il y a également eu la décision du gouvernement de transférer les systèmes vers le nuage informatique plutôt que de les conserver dans ses locaux. Cela a aussi entraîné des retards et une augmentation du budget. Plusieurs facteurs sont à l'origine de cette situation, selon moi. Certains relevaient manifestement de l'Agence — elle aurait dû savoir que des modifications réglementaires s'imposaient —, tandis que d'autres échappaient à son contrôle.

J'en viens aux importateurs. C'est, en fait, l'objet du troisième objectif. Les deux premiers visaient à automatiser les processus à la frontière et à améliorer l'efficacité du gouvernement, mais le troisième objectif consistait à réduire le fardeau imposé aux importateurs. Nous avons constaté que les importateurs doivent attendre longtemps avant d'obtenir des réponses à leurs demandes d'assistance. Je pense que c'est une question de capacité. Le centre de dépannage reçoit environ 19 000 appels par mois. De plus, bon nombre des importateurs que nous avons interrogés ont dit que les conseils fournis sont trop techniques et peu utiles. Il y a donc de nombreuses possibilités d'amélioration.

● (1030)

[*Français*]

Le président: Merci.

[*Traduction*]

Jacob Mantle: Merci beaucoup.

Le président: Monsieur Mantle, vous avez vite appris à poser vos questions d'un coup.

[*Français*]

Monsieur Gobeil, vous avez la parole pour six minutes.

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

Je vous remercie beaucoup, madame Hogan, ainsi que toutes les personnes présentes avec nous ce matin.

Je vais continuer un peu à parler du programme de gestion des cotisations.

Vous avez mentionné que, compte tenu des coûts de développement, l'automatisation prévue au départ avait été mise en attente, alors qu'elle devait permettre de réaliser des gains d'efficacité.

Croyez-vous encore que ce serait une mesure importante à mettre en place pour le traitement des demandes?

Karen Hogan: Nous avons recommandé à l'Agence des services frontaliers du Canada de faire une analyse des solutions manuelles de contournement. Parfois, c'est une bonne idée, mais, en ce moment, il y a 38 solutions manuelles de contournement. Alors, il faut analyser si ça vaut la peine d'investir pour inclure ça dans le système, puisque l'amélioration ou la modification du système va coûter de l'argent, ou si on doit garder les solutions manuelles de contournement.

L'Agence consacre actuellement environ 90 000 heures par année à ces processus manuels. À mon avis, ces individus pourraient consacrer ce temps à l'accomplissement de tâches plus importantes pour améliorer la gestion de la perception des droits et des taxes à la frontière.

Daniel Gobeil: Justement, pour ce qui est du temps, si on libérait ces heures de travail, quel type d'activités ces personnes pourraient-elles réaliser au sein du service?

Karen Hogan: C'est vraiment à l'Agence d'en décider, mais je pense qu'il est facile de se dire qu'au lieu de faire ces processus manuels, les employés pourraient analyser les déclarations des importateurs. Quand on analyse les déclarations, on peut s'assurer qu'elles ont été faites correctement et changer, si nécessaire, les taxes et les droits qui doivent être perçus. Ça pourrait alors faire augmenter les revenus du gouvernement du Canada. Les taxes et les droits sur les marchandises importées constituent, en importance, la deuxième source de revenus pour le gouvernement du Canada, après les impôts des contribuables. Il est donc important de faire ce travail de manière efficace.

Daniel Gobeil: Effectivement.

À propos des gains d'efficacité attendus, oui, au départ, il est question du traitement des dossiers, mais est-ce que ça a un impact aussi sur l'argent qui sera perçu? Quels sont vos critères pour évaluer l'efficacité d'un processus?

Karen Hogan: Nous avons vraiment regardé le budget comparativement aux coûts actuels. Le budget a presque doublé, ce qui soulève des doutes quant à la bonne utilisation des fonds des contribuables dans cet investissement.

En ce qui concerne la frontière, l'Agence n'a pas de mesures ou d'indicateurs pour évaluer les bénéfices tirés de cet investissement. Je l'encouragerais à se pencher sur un document que l'Organisation de coopération et de développement économiques a publié en 2025 et qui décrit des indicateurs pour déterminer si les bénéfices de la numérisation des processus frontaliers sont réels. C'est un endroit par où on pourrait débuter. C'est l'une de nos recommandations: l'Agence devrait évaluer si les bénéfices sont vraiment là.

Ce qui est certain, c'est que ça nuit à l'efficience de la fonction publique en ce moment.

● (1035)

Daniel Gobeil: Merci.

Je vais maintenant parler un peu du Régime canadien de soins dentaires. On sait que c'est un programme social important qui a été mis en place par le gouvernement fédéral. On n'a rien vu de tel depuis une génération.

D'après les différentes données disponibles sur les taux de participation et d'utilisation, pensez-vous que ce programme est assez bien connu des Canadiens? Est-ce que suffisamment de promotion a été faite?

Karen Hogan: Nous avons constaté qu'il y avait eu une bonne promotion au début, avant que le programme débute, mais on peut toujours améliorer les choses. Nous avons donc encouragé le ministère à cibler maintenant des segments de la population où le taux d'inscription est trop faible.

Par ailleurs, il y a aussi des lacunes dans l'accès au programme. Nous avons constaté qu'environ 60 000 enfants qui sont pris en charge par les provinces et les territoires en ce moment et qui devraient avoir accès au Régime n'y ont pas accès, parce que l'un des critères est de fournir une déclaration de revenus. Or, les enfants n'envoient pas de déclarations de revenus au gouvernement.

Alors, il y a vraiment des possibilités d'améliorer l'accès au programme, même s'il y a environ 7 millions de personnes qui y sont inscrites.

Daniel Gobeil: D'accord. Je vais poursuivre rapidement.

Justement, le gouvernement a annoncé dernièrement des mesures pour simplifier les critères d'admissibilité des demandeurs. Il y a eu de nouvelles annonces pour favoriser l'accès.

Pensez-vous que ces mesures vont dans la bonne direction pour faire connaître le Régime dans les communautés où, parfois, les besoins sont plus grands?

Karen Hogan: Je n'ai pas regardé les nouvelles annonces, mais je peux vous dire que l'une de nos constatations est que les dentistes qui participent au programme aimeraient avoir de meilleures informations. Par exemple, quand des demandes de remboursement ne sont pas acceptées, les raisons pour expliquer ces refus ne sont pas communiquées très clairement. Or, ça aiderait les dentistes à mieux expliquer aux membres du Régime pourquoi certains services sont couverts ou ne sont pas couverts.

Le président: Merci beaucoup.

Monsieur Blanchette-Joncas, vous avez la parole pour six minutes.

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

Ma première question s'adresse à vous, madame Hogan. Je vous remercie de la présentation des différents audits aujourd'hui. Je salue l'ensemble des membres de votre équipe qui sont avec vous.

J'aimerais parler des problèmes concernant la Réserve nationale stratégique d'urgence, à savoir que des médicaments auraient été perdus. En janvier 2025, la valeur des médicaments qui ont dû être jetés totalisait 20,4 millions de dollars. Or, ça ne date pas d'hier. Des problèmes avaient été signalés en 2022 et en 2023.

J'aimerais que vous nous expliquiez une chose: comment se fait-il qu'au Canada, on ait le luxe de jeter pour 20 millions de dollars de médicaments?

Karen Hogan: Votre question soulève vraiment l'une des préoccupations que j'ai soulevées dans plusieurs des audits présentés aujourd'hui: il y a des lacunes qui sont connues et les ministères ne les règlent pas.

Dans ce cas-ci, il y a eu des examens des entrepôts où sont entreposés les médicaments. Des lacunes ont été relevées, mais elles n'ont pas été corrigées. Ce que nous avons vu, en 2024, c'est que certains médicaments ont été perdus parce qu'il y avait trop de médicaments dans le congélateur et que le système qui surveille la température n'a pas fonctionné. Il n'y a donc pas eu d'alarme. Les médicaments n'étaient plus utilisables. Ils ont été mis à la poubelle parce qu'on ne pouvait plus les utiliser. Toutefois, ce sont des choses qui auraient pu être évitées si les lacunes avaient été corrigées avant.

Maxime Blanchette-Joncas: Comme vous le mentionnez dans votre audit, ce sont des problèmes qui existaient déjà, notamment dans les années que j'ai mentionnées, soit 2022 et 2023. Des correctifs devaient être mis en place pour s'assurer qu'on arrête de perdre des médicaments et qu'on arrête de jeter de l'argent par les fenêtres.

Qui était responsable de s'assurer que les correctifs allaient être mis en place?

Karen Hogan: Au bout du compte, c'est l'Agence de la santé publique du Canada qui gère la Réserve nationale stratégique d'urgence, donc c'est sa responsabilité. Nous avons constaté qu'elle avait fait des inspections des entrepôts, mais elle n'avait pas fait de suivi pour s'assurer que les lacunes avaient bel et bien été corrigées.

● (1040)

Maxime Blanchette-Joncas: D'accord.

Je veux revenir sur la mauvaise gestion de l'Agence de la santé publique du Canada et de Santé Canada, d'ailleurs. Votre rapport mentionne qu'on a perdu près de 25 % de la valeur de cette réserve pour 2025-2026. C'est 331 millions de dollars en fournitures qui ont été jetées parce qu'on n'est pas capable d'assurer une gestion de la réserve des médicaments. C'est capoté.

Comment est-on capable de perdre le quart de notre réserve à cause de problèmes déjà connus depuis plus de trois ans, environ?

Karen Hogan: Vous soulevez vraiment l'une de nos constatations très importantes: il n'y a pas de stratégie pour la gestion des stocks excédentaires ou périmés.

Dans ce cas-ci, il s'agissait surtout de fournitures, comme des masques, qui étaient excédentaires. Durant la pandémie, des contrats ont été signés et le gouvernement a pris des engagements, et il a continué à acheter des masques. Or, les masques ont une durée de vie limitée, et il n'y a pas de stratégie pour les donner à des hôpitaux ou les partager avec d'autres ordres de gouvernement.

Pour moi, c'est vraiment un élément de base de la gestion des stocks; il faut avoir une stratégie pour gérer les stocks excédentaires et faire un suivi de la durée de vie des stocks pour ne pas avoir des montants à radier.

Maxime Blanchette-Joncas: Est-ce que vous savez si on continue, par exemple, d'acheter des masques alors qu'on n'en a plus besoin?

Karen Hogan: Il va toujours falloir avoir des masques dans la Réserve nationale stratégique d'urgence. C'est pour ça qu'il faut vraiment bien analyser les besoins, et voir l'écart entre les besoins et ce que l'Agence de la santé publique du Canada a dans son inventaire. Il faut faire les approvisionnements nécessaires pour s'assurer qu'il y a dans la Réserve les stocks nécessaires en cas de crise sanitaire future.

Maxime Blanchette-Joncas: Je veux vous parler d'un autre cas de mauvaise gestion dont vous faites état dans votre rapport, soit celui des contrats pour les centres d'appels.

On avait prévu 16 millions de dollars pour implanter un nouveau système dans les centres d'appels. Je vous donne un exemple concret: en 2020, l'implantation du système dans seulement huit centres d'appels avait coûté 52 millions de dollars. On avait budgété 16 millions de dollars, mais ça a coûté 52 millions de dollars. C'est trois fois plus que le budget initial.

Comment le gouvernement peut-il expliquer ça? Selon votre analyse, on a prévu 16 millions de dollars, mais on a dépensé trois fois plus.

En plus, ce que vous me dites et ce qui me rend encore plus cynique devant cette situation, c'est qu'on avait déjà mentionné qu'il allait y avoir des dépassements de coûts, mais personne au sein du ministère n'a écouté ça.

Karen Hogan: Ici, il y a plusieurs problèmes en matière de gestion de l'approvisionnement et des contrats. Pour ce qui est des dépassements de coûts, je pense que les gens du ministère n'ont pas vraiment compris la complexité de la mise en œuvre du système. C'est pour cette raison qu'il y a moins de centres d'appels qui utilisent le système.

Maxime Blanchette-Joncas: Qui est responsable de ça, selon vous? Comment en arrive-t-on, au gouvernement, à dépenser trois fois plus que le budget prévu, quand on sait que les alertes et les correctifs ne sont pas pris en compte?

Karen Hogan: C'est vraiment Services partagés Canada qui était responsable de la gestion des contrats concernant les centres d'appels. Toutefois, plusieurs ministères et organismes utilisent les services, notamment l'Agence du revenu du Canada et Emploi et Développement social Canada.

C'est une des complexités des projets de technologie de l'information. Quand il y a beaucoup de ministères, il faut que les rôles et les responsabilités soient très clairs pour que tout le monde puisse comprendre la meilleure façon de gérer les contrats et de diminuer les dépassements de coûts.

Le président: Merci beaucoup.

[*Traduction*]

Nous commençons notre deuxième série de questions.

Monsieur Lawrence, vous avez la parole pour cinq minutes.

Philip Lawrence (Northumberland—Clarke, PCC): Merci, monsieur le président.

Mes questions porteront sur le rapport sur le charbon thermique et plus particulièrement sur le programme d'investissement pour la transition accélérée de l'industrie du charbon.

Quel montant le gouvernement libéral a-t-il dépensé ou versé au titre de ce programme?

Andrew Hayes (sous-vérificateur général, Bureau du vérificateur général): Merci.

La contribution du Canada s'élève à un peu plus de 1 milliard de dollars.

Philip Lawrence: Je crois que trois autres pays apportent leur contribution financière, mais quel est le pourcentage de la contribution du Canada par rapport au total?

Andrew Hayes: La contribution globale du Canada à ce programme est d'environ 42 %.

● (1045)

Philip Lawrence: Quel est le montant total des sommes versées à ce programme dans l'ensemble?

Andrew Hayes: Je crois que c'est 1,67 milliard de dollars.

Je m'en remets à mon collègue à ce sujet. Oui, c'est exact.

Philip Lawrence: De ces 1,67 milliard de dollars, quelle somme a déjà été dépensée?

Andrew Hayes: Environ 18,4 millions de dollars ont été affectés à des projets en cours. Évidemment, d'autres sommes ont été réservées à des projets, mais ceux-ci ne sont pas encore entamés. Ceux qui ont été lancés représentent environ 1 % de la contribution du Canada.

Philip Lawrence: Cela représente moins de 1 % du total des sommes qui ont été versées. Quand le gouvernement a-t-il commencé à contribuer à ce fonds?

Je n'ai pas trouvé cette information dans le rapport, mais si vous avez une réponse, je vous serais reconnaissant de nous la donner.

Andrew Hayes: Je vais demander à ma collègue de répondre à cette question.

Markirit Armutlu (directrice principale, Bureau du vérificateur général): L'initiative a commencé en 2021.

Philip Lawrence: En 2021, le Canada a commencé à contribuer, et moins de 1 % de ces fonds a été mis à la disposition de projets.

Qu'en est-il des résultats? Le Programme d'investissement pour la transition accélérée de l'industrie du charbon a-t-il des résultats tangibles à déclarer, tels que la réduction des émissions de carbone?

Andrew Hayes: Une des recommandations que nous avons formulées à Affaires mondiales Canada était de rendre compte avec plus de transparence des résultats de ces programmes. Comme je le disais, ces initiatives viennent d'être déployées. Même s'il est encore tôt, il est important qu'Affaires mondiales présente une mise à jour sur les progrès réalisés et ce qui entrave l'accès aux fonds.

Philip Lawrence: Je ne veux pas déformer le contenu du rapport. N'hésitez pas à me corriger si je paraphrase mal.

Si je ne m'abuse, aucun rapport substantiel n'a été publié depuis la création du programme en 2021, même si les contribuables canadiens y ont investi plus de 1 milliard de dollars.

Andrew Hayes: Nous avons découvert en effet qu'une longue période s'était écoulée pendant laquelle aucun rapport n'a été publié. C'est la raison pour laquelle nous avons formulé notre recommandation.

Philip Lawrence: À propos de la contribution de 1 milliard de dollars, à votre connaissance, des garanties sont-elles prévues pour que les contribuables canadiens récupèrent une partie de cette somme? Autrement dit, quelles sont les modalités de remboursement?

Andrew Hayes: C'est une contribution. Un calendrier de remboursement débutera en 2032. Selon ce calendrier, la période de remboursement s'échelonnera sur presque 20 ans.

Les contribuables reverront cet argent sous une forme ou une autre. À un moment donné, toutefois, notre bureau ou le Parlement souhaitera peut-être faire un suivi.

Philip Lawrence: Pour l'heure, nous n'avons pas reçu d'intérêts sur notre prêt. Est-ce exact?

Andrew Hayes: Je n'ai pas la réponse à cette question.

Nous n'avons pas relevé de problèmes avec l'entente et les aspects logistiques de sa mise en oeuvre.

Philip Lawrence: Pour un montant de 1 milliard de dollars, les intérêts se situeraient entre 25 millions de dollars et 50 millions de dollars. Je pense que c'est important d'indiquer aux contribuables s'ils obtiendront ou non un rendement sur la contribution de 1 milliard de dollars. Je vous demanderais donc de me fournir cette information par écrit après la réunion si vous n'y voyez pas d'inconvénient.

En résumé, dans la trentaine de secondes qu'il me reste, le gouvernement libéral a versé une contribution de 1 milliard de dollars au Programme d'investissement pour la transition accélérée de l'industrie du charbon. Moins de 1 % de cette somme a été déployé, et aucun rapport n'a été produit à ce sujet. À ce jour, selon ce que je comprends — corrigez-moi si je me trompe —, nous n'avons pas récupéré un seul dollar de cette somme. En fait, je doute que nous revoyions un jour cet argent.

Merci beaucoup, monsieur le président.

Andrew Hayes: Monsieur le président, pourriez-vous m'accorder une minute?

Le président: Oui. Je vous en prie, monsieur Hayes.

Andrew Hayes: Je voudrais préciser que moins de 1 % du financement a été octroyé à des projets à concrétiser. Nous transmettrons les informations au Comité si des sommes sont remboursées, mais je pense que le ministère est le mieux placé pour répondre à cette question.

Le président: Merci.

Nous passons aux prochaines questions.

Madame Yip, vous avez la parole pour cinq minutes.

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

Neuf rapports ont été présentés ce matin. C'est formidable. Merci de votre excellent travail.

Mes questions porteront sur le rapport sur les activités du CANAFE.

Le CANAFE a augmenté le nombre d'entreprises sous sa surveillance et compte de plus en plus sur les attestations faites par les entreprises elles-mêmes pour évaluer si elles satisfont à leurs obligations prévues par la loi. Pourquoi le Centre s'en remet-il à ce type d'attestation? Le processus est-il efficace?

● (1050)

Karen Hogan: Je pense que la capacité du Centre à surveiller un nombre croissant d'entreprises — le nombre d'entités sous sa surveillance s'élève désormais à environ 36 000 — a été affaiblie en raison du caractère inadéquat de certains de ses outils.

Pour traiter ce volume élevé, le Centre a mis en place une approche fondée sur les risques, mais cet allègement des examens et des évaluations affaiblit à mon avis l'assurance que les entreprises se conforment aux lois sur le blanchiment d'argent. Les attestations par les entités elles-mêmes valent quelque chose seulement si elles font l'objet d'un suivi.

Le Centre a mis en place ce mécanisme pour être en mesure de gérer une augmentation de la charge de travail, mais à mon sens, il accroît également les risques en abaissant la garantie que les entités se conforment à la loi.

Jean Yip: Quelle était votre recommandation à ce sujet?

Karen Hogan: Dans notre audit, nous avons formulé quelques recommandations concernant l'utilisation des technologies en vue d'améliorer l'efficacité.

Il existe un logiciel auquel recourent plusieurs unités du renseignement financier un peu partout dans le monde. De fait, dans 70 pays, des systèmes de TI sont utilisés pour soutenir la surveillance et la production de renseignements financiers. Le CANAFE tente de mettre au point son propre système, mais les échéanciers laissent à désirer et le Centre ne peut pas chiffrer exactement les coûts. Ce logiciel pourrait être utilisé de façon temporaire.

Nous avons recommandé au CANAFE d'évaluer la possibilité de l'utiliser au moins de façon temporaire parce que la surveillance et les renseignements financiers ne sont efficaces que s'ils sont produits en temps voulu.

Jean Yip: Deux ans après le cyberincident qui l'a contraint à mettre son système d'inscription hors ligne, le Centre n'est toujours pas parvenu à éliminer l'arriéré de demandes d'inscription, de renouvellement et d'autres types de demandes. Pourquoi cela prend-il autant de temps?

Karen Hogan: C'est une excellente question. Vous devriez probablement demander au CANAFE pourquoi l'arriéré est si long à résorber.

Le système a été touché par le cyberincident; il a été mis hors ligne pour sauvegarder les données qui s'y trouvaient et les autres systèmes du Centre. La solution de contournement temporaire a été assez longue à mettre en place. Environ 2 500 demandes d'inscription sont en attente. L'équipe spéciale mise sur pied pour résorber l'arriéré traite environ 150 cas par semaine, mais les délais d'inscription demeurent longs. Les entreprises doivent être inscrites pour mener leurs activités légalement au Canada et faire des choses comme ouvrir un compte bancaire.

Il faut que le Centre trouve un moyen de mieux tirer parti des technologies afin de s'affranchir de ces solutions manuelles temporaires.

Jean Yip: Oui. Les solutions manuelles temporaires ralentissent vraiment le processus. Seulement 150 cas sont traités par semaine.

Vous avez mentionné l'utilisation des technologies. Pourriez-vous donner des exemples de la façon dont les technologies pourraient accélérer les choses?

Karen Hogan: Pour vous donner un bon exemple de l'utilisation productive des technologies au CANAFE, je parlerais de l'autre rôle du Centre qui est de générer des renseignements financiers et de les communiquer aux organismes d'application de la loi pour appuyer ou lancer des enquêtes liées au blanchiment d'argent ou à d'autres crimes financiers. Le Centre reçoit annuellement plus de 65 millions de déclarations d'opérations financières transmises par les banques, mais il ne dispose pas en ce moment des outils et des capacités analytiques pour traiter toutes ces déclarations. Une bonne partie des processus permettant de déterminer si les opérations ont été effectuées par une même personne ou par une même entreprise, ou pour relever les opérations douteuses, sont exécutés manuellement.

Ce serait un créneau où les technologies pourraient entraîner des efficiences. La production de renseignements financiers à l'intention d'un organisme d'application de la loi qui sollicite de l'aide prend en moyenne quatre mois. À une époque où les opérations s'effectuent très rapidement, le fait de prendre quatre mois pour communiquer des renseignements financiers n'est pas une façon efficace de s'acquitter de ses responsabilités.

Jean Yip: Pensez-vous que l'IA pourrait aider?

Karen Hogan: Je pense que l'intelligence artificielle contribuerait à la gestion du volume de données, mais il faudra toujours un humain au stade de la détermination. Il suffit de trouver le juste équilibre entre l'utilisation des technologies pour alléger la charge de travail et le rôle essentiel de l'expertise et de l'intelligence des analystes pour relever les situations douteuses. Ce sont des acteurs malveillants. Ils ne vous faciliteront pas la tâche. Il faut un humain dans le processus, peu importe la situation.

● (1055)

Le président: Merci.

Votre temps est écoulé, madame Yip.

[*Français*]

Monsieur Blanchette-Joncas, vous avez la parole pour deux minutes trente secondes.

Maxime Blanchette-Joncas: Je veux revenir sur un programme important: le Régime canadien de soins dentaires. Je peux vous dire que beaucoup de gens de ma circonscription m'ont téléphoné parce que ce n'était pas facile. Je comprends que toute chose qui est nouvelle nous demande de l'adaptation, mais beaucoup de gens m'ont dit que leur demande d'inscription avait été refusée, parfois pour des raisons obscures. Pourtant, selon eux et selon les critères, ils y avaient droit.

Votre audit mentionne que des gens ont essuyé un refus alors qu'ils étaient admissibles au Régime. Est-ce que, maintenant que votre audit a été fait, vous êtes capable de savoir si les personnes concernées ont réussi à obtenir une révision de leur cas?

Karen Hogan: Je ne peux pas vous offrir des détails aussi précis, mais nous transmettons nos constatations au ministère de la Santé. Faire un suivi des personnes qui ont été refusées par le Régime alors qu'ils y étaient admissibles fait vraiment partie des responsabilités du ministère.

Maxime Blanchette-Joncas: Ça semble être un problème, premièrement, d'être admissible au programme et, deuxièmement, d'obtenir des réponses de Sun Life, l'entreprise privée à laquelle le gouvernement a confié le contrat.

Dans votre audit, il est indiqué qu'en 2025, seulement 16 % des demandes d'autorisation préalable avaient été traitées dans le délai prévu de trois jours. C'est seulement 16 %.

Pensez-vous que le fait de ne pas être capable de respecter la norme trois fois sur quatre a pu retarder les soins des gens?

Karen Hogan: Ça dépend. C'est 97 % des services qui n'ont pas besoin d'une autorisation préalable. Ce que vous dites concerne donc vraiment les services pour lesquels une autorisation doit être obtenue. À mon avis, si une norme de service a été établie, elle devrait être respectée. En 2026, il y a eu une amélioration pour environ la moitié des demandes. Encore une fois, il revient vraiment au ministère de la Santé de travailler avec son fournisseur pour améliorer le service.

Maxime Blanchette-Joncas: Êtes-vous capable d'expliquer, dans votre audit, pourquoi on n'est pas capable de respecter la norme une fois sur deux?

Karen Hogan: En effet, je n'ai pas vraiment vérifié ce qui est fait au jour le jour par Sun Life. Nous vérifions comment Santé Canada fait un suivi. Nous avons constaté que Santé Canada faisait une surveillance des décisions prises, et ces décisions suivent ses critères, dans la plupart des cas. Par contre, je ne pourrais pas expliquer pourquoi il y a un retard dans les réponses du fournisseur.

Le président: Merci beaucoup.

[*Traduction*]

Madame Dancho, vous avez la parole pour cinq minutes.

Raquel Dancho (Kildonan—St. Paul, PCC): Merci, monsieur le président.

J'ai parcouru votre rapport sur l'Agence de la santé publique, madame Hogan. J'avais un peu l'impression de lire une analyse rétrospective de la gestion du gouvernement fédéral, du moins en partie, de la pandémie de COVID-19. Comme vous le savez et comme vous l'avez souligné dans votre rapport, la Réserve nationale stratégique d'urgence de l'Agence de la santé publique du Canada gère le stock de fournitures médicales dédié aux urgences de santé publique, comme les pandémies. C'est ce que j'ai compris. La gestion de cette réserve se fait en coordination avec les réserves provinciales.

Votre rapport attribue ce que je qualifierais de note d'échec au gouvernement pour sa gestion des réserves de fournitures médicales d'urgence pendant la pandémie de COVID-19. En résumé, vous avez observé une faiblesse importante et persistante dans la gestion de la Réserve nationale stratégique d'urgence. Vous avez dit à propos de l'Agence que sa « compréhension des types et des quantités de fournitures qu'elle devait conserver dans la réserve présentait des lacunes » susceptibles de l'empêcher de répondre aux futures urgences de santé publique. Vous avez dit également que l'Agence n'avait pas de stratégie en place pour gérer les stocks excédentaires et périmés et qu'elle avait « passé en perte » plus de 300 millions de dollars de fournitures médicales en raison de leur péremption ou de dommages. Ailleurs dans le rapport, vous avez souligné que l'Agence n'avait pas réglé les « lacunes connues » dans les entrepôts, qui ont notamment causé des pertes de plus de 20 millions de dollars en produits pharmaceutiques, qui ont dû être jetés, selon ce que j'ai lu, en grande partie en raison de problèmes liés à l'entreposage dans les congélateurs. Ces problèmes avaient été relevés, comme vous l'avez mentionné, il y a plusieurs années.

Enfin, dans votre rapport de 2021 sur l'obtention d'équipements de protection individuelle, vous aviez recensé des problèmes de longue date dans la gestion des réserves. Vous indiquez dans votre rapport de 2026 que 14 mesures ont été proposées depuis par l'Agence de la santé publique, mais que seulement 5 ont été mises en œuvre. Seulement cinq mesures mineures ont été prises depuis la pandémie de COVID-19. C'est ce que je retiens.

Vous considérez que ces cinq mesures n'étaient pas les plus importantes à mettre en place. Est-ce exact?

Karen Hogan: Vous avez très bien résumé le rapport. Merci.

J'estime que ces cinq mesures étaient parmi les plus faciles à concrétiser. En revanche, la mise au point d'ententes d'échanges d'informations avec les provinces et les territoires — une des plus complexes — n'a pas encore été mise en place. Or, cette mesure est primordiale, que ce soit pour des informations médicales, comme nous l'avons vu pendant la pandémie de COVID-19 ou... Cela permettrait au Canada de savoir ce que les provinces et les territoires ont dans leurs réserves. La réserve fédérale est censée compléter les réserves provinciales et territoriales. Elle joue un rôle critique dans la gestion des produits pharmaceutiques. Certaines choses sont exclusives à la réserve fédérale. Il est important d'instaurer ces échanges d'informations et cette collaboration entre les différents ordres de gouvernement pour améliorer la réponse du Canada.

● (1100)

Raquel Dancho: Comme vous l'avez souligné, la Réserve nationale stratégique d'urgence a pour mandat clair de veiller à ce que le pays soit prêt à faire face à des catastrophes naturelles ou des pandémies, mais aussi à des menaces à la sécurité nationale telles qu'une attaque chimique, biologique, radiologique ou nucléaire.

Je vous vois acquiescer.

Pour confirmer, pas une seule agence gouvernementale, y compris celle que vous avez mentionnée, ne peut donner un compte précis des fournitures médicales dont nous disposons et de ce que serait notre niveau de préparation s'il survenait un conflit majeur sur le sol canadien ou une autre pandémie de COVID-19, par exemple. Le Canada ne compte pas de base de données centralisée.

Karen Hogan: Il n'y a pas de base de données pour l'ensemble du Canada. Le gouvernement fédéral peut faire état de ce que contient sa réserve. Les provinces et les territoires peuvent faire la même chose pour la leur.

Par conséquent, mon bureau estime que cette mesure clé doit être mise en oeuvre afin de sensibiliser à cette lacune.

Raquel Dancho: J'irais même encore plus loin que le rapport. À mon sens, avec du recul, c'est une urgence de sécurité nationale. Il appartient au gouvernement qui a été élu de protéger la santé et la sécurité des Canadiens. L'Agence de la santé publique est censée faire ce travail en son nom.

Malgré les problèmes graves et persistants que vous avez clairement exposés, je n'ai pas été en mesure de trouver, dans votre rapport ou ailleurs, de directive claire émise par un ministre ou par le premier ministre pendant ou depuis la pandémie de COVID-19 pour pallier ces problèmes — rien de la part du premier ministre actuel, du premier ministre Trudeau ou de n'importe quel ministre de la Santé ou de la Sécurité publique. Je n'ai pas pu trouver un seul élu libéral en poste au cours des dernières années qui aurait mandaté ou supervisé les améliorations substantielles à apporter.

Bref, est-ce juste d'affirmer que le Canada reste un cancre en matière de capacité de préparation aux situations d'urgence concernant les fournitures médicales depuis la pandémie de COVID-19? Êtes-vous d'accord pour dire que nous ne serions pas prêts si cela se reproduisait?

Karen Hogan: Nous avons tous traversé la pandémie en 2020 et en 2021. Nous avons vu que la fonction publique s'était montrée à la hauteur de la tâche et qu'elle avait soutenu la réponse canadienne.

En m'appuyant sur les constatations des dernières années, je présume que mon bureau avait formulé des recommandations à l'époque du H1N1 et du SRAS et que personne n'y a donné suite. Par conséquent, je vous dirais qu'il y a des faiblesses importantes dans la gestion de la réserve. Le pays n'est pas aussi bien préparé qu'il le devrait pour la prochaine urgence, d'où la nécessité de s'en tenir à l'essentiel. Il faut déterminer les besoins et se procurer les articles nécessaires pour renflouer la réserve.

Le président: Merci, madame Dancho.

Je cède la parole à M. Osborne pour cinq minutes.

Tom Osborne (Cape Spear—Mount Pearl—Paradise, Lib.): Merci. J'ai deux questions pour la vérificatrice générale.

Vous avez parlé de 81 demandes de fournitures médicales de la réserve transmises par les provinces. Pourriez-vous nous dire combien de demandes ont été traitées par l'Agence de la santé publique?

Karen Hogan: Les 81 demandes ont été reçues au cours de la période de deux ans visée par notre audit. L'Agence a répondu à l'ensemble des demandes.

Il y a différents types de demandes. Certaines couvraient les situations d'urgence telles que les feux de forêt ou les inondations et visaient à compléter les réserves des provinces et des territoires. D'autres ont été faites de façon préventive en vue d'événements majeurs; des articles sont envoyés, par exemple, pour les rencontres du G7. Répondre aux besoins quotidiens est une chose, mais la Réserve nationale stratégique d'urgence devrait être prête pour un événement de l'ampleur de ce que nous avons vécu en 2020 et 2021, et c'est là qu'elle présente des lacunes.

Tom Osborne: Merci de vos explications.

La période visée par votre audit se terminait le 31 mars. Vous avez recensé les mesures que l'Agence de la santé publique n'a pas mises en oeuvre. Avez-vous communiqué avec l'Agence pour déterminer les progrès réalisés depuis le 31 mars par rapport aux éléments qui faisaient partie de votre évaluation?

● (1105)

Karen Hogan: La période visée par l'audit se termine en mars 2026. Si vous regardez à la fin de notre rapport d'audit, vous constaterez qu'il est daté. Il s'agit de la date à laquelle nous avons eu une dernière conversation. Je peux vous dire que j'ai personnellement discuté à maintes reprises avec le sous-ministre à ce sujet. C'est donc très récent. L'agence a également l'obligation de nous informer de tout ce qui a été fait après le 31 mars. En outre, en tant que vérificateurs, nous avons l'obligation de déterminer si c'est suffisamment important pour modifier notre rapport. Tout élément jugé essentiel a été pris en compte jusqu'à maintenant.

Tom Osborne: Quels changements ont été apportés depuis le 31 mars?

Karen Hogan: Je ne pense pas qu'il y ait eu d'événements majeurs après le 31 mars qu'il était nécessaire d'inclure ici. Je sais qu'ils travaillent assidûment sur l'évaluation des besoins et les scénarios, car c'est le point de départ, mais rien de nouveau n'a encore été finalisé. Nous n'avons donc pas jugé nécessaire de mettre à jour nos évaluations. Dans certains cas, cela ne concerne que la moitié des fournitures, et dans d'autres, seulement 20 %. Donc, nous estimions qu'il n'était pas nécessaire de mettre cela à jour.

Tom Osborne: Concernant le régime de soins dentaires, nous recevons, comme députés, des appels de personnes dont la demande a été approuvée, mais qui ont ensuite appris qu'elles avaient une autre couverture d'assurance. Cela a créé des problèmes.

Je sais que le gouvernement a récemment annoncé des améliorations, de nouvelles vérifications préalables de l'admissibilité, etc. Cela réglera-t-il certains des problèmes que vous avez cernés?

Karen Hogan: Je suis désolée, je ne suis pas certaine d'être au courant des changements annoncés concernant la vérification préalable de l'admissibilité. Nous avons constaté une amélioration des communications, à savoir la communication avec les fournisseurs de soins de santé buccodentaire, qui sont le véritable lien, au quotidien, avec les participants au régime. Nous avons également constaté que les participants n'étaient pas toujours bien informés de la possibilité que les services dentaires ne soient pas entièrement gratuits. Étant donné le fonctionnement du régime, tout Canadien participant pourrait tout de même avoir à payer un certain montant.

On peut toujours faire mieux, et je pense que la communication est l'un des aspects clés ici.

Tom Osborne: Dans l'ensemble, selon votre évaluation du régime de soins dentaires, quelle a été son incidence pour les Canadiens en général? Est-ce un programme positif pour les Canadiens?

Karen Hogan: Comme je viens de le dire, je pense qu'un certain nombre de Canadiens pensaient qu'ils n'auraient rien à payer s'ils participaient au Régime canadien de soins dentaires. Certes, 500 000 participants n'ont pas eu à payer des frais de soins dentaires de leur poche, mais les autres, oui. Je pense qu'il y a eu une certaine confusion à ce sujet.

Les frais moyens pour un participant au régime sont d'environ 254 $ par année, ce qui représente, selon une enquête de Statistique Canada, la moitié du montant consacré aux soins dentaires par le ménage canadien moyen. Pour les personnes admissibles, le régime offre certainement un accès à des soins plus abordables.

Il est important de savoir qu'il faut avoir un revenu familial net rajusté inférieur à 90 000 $ et ne pas avoir accès à une assurance dentaire privée. Essentiellement, le régime vise les populations qui n'ont pas actuellement accès à des soins dentaires abordables.

Le président: Merci. Votre temps est écoulé.

Nous allons commencer notre troisième tour avec M. Caputo.

Vous avez la parole pour cinq minutes.

Frank Caputo (Kamloops—Thompson—Nicola, PCC): Merci, monsieur le président.

Merci à nos témoins.

Madame la vérificatrice générale, j'aimerais me concentrer sur le rapport sur le GCRA. Cela me semble être un fiasco à bien des égards. Je soulignerai d'abord que la mise en œuvre du programme lui-même a été parsemée de difficultés. Je crois savoir, d'après ce que j'ai lu dans votre rapport, que plus de 80 millions de dollars, ou autour de 80 millions de dollars, l'ASFC a dû réaffecter des fonds d'un poste budgétaire au programme du GCRA en raison d'un manque de budget. Est-ce exact?

Karen Hogan: Oui; le budget réservé à la mise en œuvre et à la maintenance du programme par l'ASFC était insuffisant pour couvrir les coûts. Les dépenses pour la maintenance et la mise à niveau du système étaient plus élevées que l'agence l'avait prévu.

Frank Caputo: Ces 80 millions de dollars ne provenaient pas d'un autre organe du gouvernement, d'un fonds de réserve ou de quoi que ce soit d'autre, mais directement du budget de l'Agence des services frontaliers du Canada. Est-ce exact?

● (1110)

Karen Hogan: C'est exact. L'agence devait gérer sa trésorerie, comme on dit au gouvernement. Elle a dû trouver des postes où elle dépensait moins afin de pouvoir couvrir les coûts accrus pour ce programme.

Frank Caputo: Je suppose qu'il y a des domaines où elle devrait dépenser — c'est mon interprétation —, mais comme on dit, on a pris à Pierre pour donner à Paul. Est-ce une description juste?

Karen Hogan: De la poche droite à la poche gauche, oui.

Frank Caputo: Exactement.

Nous avons un problème par rapport aux 80 millions de dollars. L'Agence des services frontaliers du Canada a promis 1 000 nouveaux agents. Où trouver ces agents, selon la personne à qui l'on parle...

Cela ne fait pas partie de votre étude, mais nous sommes en pleine guerre commerciale en ce moment. Nous vivons aussi à une époque où notre frontière est poreuse. Savons-nous si ces 80 millions de dollars ont eu une incidence sur le personnel de première ligne ou d'autres éléments liés à la sécurité pour lesquels l'ASFC aurait normalement prévu des fonds dans son budget?

Karen Hogan: Je n'ai pas fait une analyse pour déterminer la provenance des fonds pour les années où l'agence en avait besoin, mais c'est pour cette raison que nous avons recommandé l'élaboration d'une stratégie de financement à long terme, sur de nombreuses années. Étant donné les nombreuses solutions de rechange manuelles que comporte le système actuellement, il faut continuer d'investir si l'on veut obtenir les gains d'efficacité souhaités.

Frank Caputo: Le programme du GCRA lui-même n'a pas donné de bons résultats. Le tiers des entreprises, environ, a eu besoin d'aide pour s'enregistrer et créer un compte. Est-ce exact?

Karen Hogan: Le projet du GCRA avait trois objectifs: réduire le fardeau des importateurs, améliorer l'efficacité opérationnelle et remplacer les systèmes anciens et désuets presque tous fondés sur l'utilisation du papier. Nous avons constaté qu'il a remplacé certains anciens systèmes, mais toutes sortes de solutions de rechange manuelles ont été mises en place en raison des retards dans la mise en œuvre des fonctionnalités.

Les gains d'efficacité — tant pour l'efficacité accrue du gouvernement que la réduction du fardeau des importateurs — ne se sont pas encore concrétisés. Le fait que les entreprises aient besoin d'aide simplement pour s'inscrire est un exemple.

Frank Caputo: Je pense qu'il est très généreux de votre part de dire que les gains d'efficacité « ne se sont pas encore concrétisés » pour les importateurs. Il fallait en moyenne 34 jours pour répondre aux demandes d'un importateur. Il s'agit parfois de petites entreprises, prises dans une guerre tarifaire, qui essaient de mettre de la nourriture sur la table. Ce sont des entreprises familiales, pour ainsi dire. Il fallait 34 jours. C'était peut-être 34 jours pour répondre à une question ou remplir un formulaire, mais aussi 34 jours pendant lesquels des marchandises étaient simplement bloquées à la frontière.

Y a-t-il un moyen de déterminer les coûts pour notre économie? J'imagine que les situations de ce genre ont des coûts considérables pour notre économie.

Karen Hogan: Il est fort probable que cela ait des répercussions lorsqu'un importateur attend aussi longtemps pour avoir réponse à une question, qu'elle porte sur l'enregistrement afin de pouvoir importer des biens ou sur une déclaration. Comme vous le dites, il est fort probable que cela ait une incidence sur les revenus, mais nous n'avons pas été en mesure de quantifier cela.

Je pense que c'est un aspect dont l'Agence des services frontaliers du Canada devrait se soucier. C'est pourquoi nous avons indiqué que l'ASFC devrait au moins avoir des normes de service pour que les importateurs aient une idée du temps d'attente, ce qui leur permettrait de faire un suivi au lieu de ne pas savoir quand s'attendre à une réponse.

Frank Caputo: En fait, en juin 2026, on comptait 4 000 demandes en attente, et ce, depuis 260 jours en moyenne.

Il s'agit d'importateurs, de personnes qui veulent faire des affaires au Canada. Nous disons que le Canada est prêt à faire des affaires. Les petites entreprises sont le moteur de l'économie canadienne. Les importateurs attendent en moyenne environ neuf mois pour obtenir des réponses à leurs questions. Lorsqu'on ne répond pas à ces demandes d'aide dans les 34 jours, cela a sans doute d'importantes répercussions sur l'entreprise, les employés et l'économie en général. Où vont les choses pendant ces neuf mois?

Karen Hogan: Je ne peux malheureusement pas vous dire quelles seraient les répercussions. Comme je l'ai mentionné, le centre d'appels, qui reçoit environ 19 000 appels par mois, n'enregistre pas les appels. Il nous était impossible d'évaluer la qualité du service fourni ou de savoir sur quoi portaient ces demandes.

Le président: J'ai bien peur que votre temps soit écoulé, monsieur Caputo.

Je donne maintenant la parole à M. McKinnon, pour cinq minutes.

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

Je vous remercie d'être ici aujourd'hui. Vous nous avez fourni énormément de données à assimiler. Merci, je pense.

Je veux parler du Régime canadien de soins dentaires. Je voudrais en particulier approfondir la question des obstacles à l'accès.

Nous savons que la famille moyenne admissible économise environ 1 000 $ par année grâce à ce programme, mais qu'en est-il des personnes non admissibles? Dans votre déclaration préliminaire, vous avez mentionné que 61 000 enfants n'étaient pas admissibles. Est-ce parce qu'ils ne sont pas liés à un gardien légal ayant produit une déclaration de revenus ou parce qu'ils sont dans une famille dont le revenu est trop élevé? Pourriez-vous en dire davantage à ce sujet?

● (1115)

Karen Hogan: Absolument. Il s'agit d'un problème connu que Santé Canada n'a pas corrigé. Les enfants qui sont sous la tutelle des provinces et territoires, que ce soit en famille d'accueil ou dans un foyer de groupe, sont admissibles au régime. Cependant, pour pouvoir faire une demande, il faut avoir produit une déclaration de revenus pour démontrer que le revenu familial net rajusté est inférieur à un certain seuil. Comme vous le savez, ces enfants ne produisent pas de déclaration de revenus.

Il s'agit d'un obstacle connu de Santé Canada. Le ministère sait qu'il doit créer une exception au règlement afin de permettre à ce groupe d'enfants de bénéficier du régime, et il ne l'a pas encore fait. C'est pourquoi nous lui avons recommandé d'agir pour régler les problèmes connus, ceux qu'ils connaissent déjà.

Ron McKinnon: Santé Canada a vraiment failli à la tâche en ne corrigeant pas cette lacune.

Karen Hogan: Exactement. Il faut une exception aux critères d'admissibilité habituels pour ce groupe, car ces enfants sont censés être couverts par le régime.

Ron McKinnon: Je crois comprendre qu'ils sont également couverts au provincial, de sorte qu'ils ne seraient pas admissibles. Est-ce exact?

Karen Hogan: C'est possible, puisque certaines provinces et certains territoires ont leur propre régime. C'est l'une des raisons pour lesquelles nous avons présenté un excellent tableau montrant la répartition des membres du régime dans l'ensemble du pays.

La participation au régime fédéral de soins dentaires est faible dans de nombreux territoires, car d'autres ordres de gouvernement ont leur propre régime. Toutefois, dans ce cas-ci, on parle d'enfants qui ne sont pas admissibles, alors qu'ils devraient être couverts par ce régime.

Ron McKinnon: Quels sont les autres types d'obstacles? Qu'en est-il des aînés? Sont-ils confrontés à des obstacles?

Karen Hogan: Je pense que vous constaterez qu'il y a énormément d'obstacles pour toute personne qui ne produit pas de déclaration de revenus.

Il y a plusieurs années, mon bureau a produit un rapport sur l'accès aux prestations pour les populations vulnérables. Ce rapport a révélé que le système fédéral repose fortement sur un accès aux prestations dépendant de la production d'une déclaration de revenus. C'est un obstacle connu pour de nombreux programmes, et pas seulement celui-ci.

Nous observons toutefois un manque des données sur d'autres populations — les personnes incarcérées et certaines populations autochtones hors réserve. Il est certainement possible de continuer à améliorer l'accès à ce programme.

Ron McKinnon: Il y a de nouvelles dispositions pour la production automatisée des déclarations de revenus. Cela répondra-t-il à certaines de ces préoccupations?

Karen Hogan: C'est fort probable. Je pense que nous verrons avec le temps le nombre de déclarations de revenus qui seront produites avec ce système et si cela augmente l'accès aux prestations pour les personnes qui, autrement, n'auraient pas nécessairement la possibilité de produire une déclaration de revenus.

Ron McKinnon: Vous avez parlé des personnes incarcérées. Ne seraient-elles pas couvertes de toute façon, puisqu'elles sont incarcérées?

Karen Hogan: Encore une fois, cela dépend, mais c'est l'une des populations pour lesquelles le ministère a indiqué manquer de données. Donc, Santé Canada ne sait pas vraiment s'ils ont besoin de cette couverture ou non. Il y a un manque d'information. C'est un aspect que le ministère devra prendre en considération pour déterminer quelles populations cibler lors de futures campagnes de sensibilisation.

Ron McKinnon: Avez-vous des suggestions concernant d'autres obstacles que nous devrions examiner?

Karen Hogan: J'ai relevé quelques améliorations possibles, notamment la communication, dont nous avons parlé tout au long de cette séance, et assurément la réduction des obstacles.

Le dernier aspect à examiner serait les pressions liées au financement du programme. Santé Canada a travaillé avec le Bureau de l'actuaire en chef, qui a prédit que le financement consacré à ce régime, à l'avenir, sera probablement insuffisant pour couvrir les dépenses estimées. Il convient de prendre une décision afin d'examiner la viabilité financière du programme, qu'il s'agisse d'augmenter son financement ou de modifier le panier de services couverts par le régime.

Ron McKinnon: Je pense que mon temps est écoulé.

Merci beaucoup.

Le président: Merci beaucoup, monsieur McKinnon. Je vous remercie de ces quelques secondes supplémentaires.

[*Français*]

Monsieur Blanchette-Joncas, vous avez la parole pour deux minutes trente secondes.

Maxime Blanchette-Joncas: Merci, monsieur le président.

Monsieur Hayes, j'aimerais vous poser une question sur un enjeu important, soit le climat, si c'est quelque chose qui intéresse toujours le gouvernement.

Votre rapport conclut que le Canada n'est pas en voie d'atteindre ses cibles climatiques pour 2030. Le gouvernement a encore fait des changements dernièrement et on a annoncé un possible nouveau pipeline. Ça va certainement affaiblir les objectifs et les cibles.

Avez-vous eu une analyse qui chiffre les répercussions des dernières actions du gouvernement?

● (1120)

Andrew Hayes: Nous n'avons pas les renseignements à jour en ce qui concerne les répercussions des décisions que le gouvernement a prises.

Nous avons fait des recommandations qui sont axées sur la transparence, parce qu'étant donné les changements aux mesures qui sont dans le plan de réduction des émissions de gaz à effet de serre, il est important pour le gouvernement de démontrer comment il va combler l'écart entre les projections et les cibles de 2030.

Maxime Blanchette-Joncas: Justement, la réduction projetée dans votre rapport est de 28 %, alors que la cible est de 40 à 45 %. J'essaie juste de comprendre. Est-ce que le gouvernement vous a présenté un rapport qui explique comment il va combler l'écart entre les cibles et les projections actuelles?

Andrew Hayes: Les pourcentages que vous avez mentionnés proviennent du rapport d'étape de 2025 du gouvernement. Nous n'avons pas de renseignements en ce moment en ce qui concerne les autres actions que le gouvernement a entreprises et les mesures qui ont été annulées ou affaiblies. C'est la raison pour laquelle nous avons recommandé d'accroître la transparence.

Maxime Blanchette-Joncas: D'accord.

Au-delà de la transparence, il faut aussi atteindre l'objectif. Est-ce que le gouvernement vous a présenté un plan pour dire qu'on est à 28 % et que la cible est de 40 à 45 %? Est-ce que ça existe quelque part?

Andrew Hayes: Non, ça n'existe pas en ce moment. Donc, il est important pour le gouvernement d'établir des mesures pour combler l'écart et de donner l'information au public.

Maxime Blanchette-Joncas: C'est bien reçu. Merci.

Le président: Merci beaucoup.

[*Traduction*]

La parole est maintenant à M. Chambers.

Je suis heureux de vous revoir.

Adam Chambers (Simcoe-Nord, PCC): Merci, monsieur le président.

Madame Hogan, je vous remercie, vous et vos nombreux fonctionnaires, du travail que vous faites. J'aime la majeure partie du travail que vous accomplissez. Je sais que la production de ces rapports exige énormément de travail. Merci beaucoup.

Vous venez d'échanger avec l'un de mes collègues au sujet des pressions liées au financement. Concernant le régime de soins dentaires, comment est-il possible que les prévisions du gouvernement soient à ce point éloignées de la réalité alors que l'objectif du régime était précisément de couvrir les personnes qui n'avaient pas accès à ces soins? Je dirais que nous avons constaté que le nombre d'inscriptions a dépassé les prévisions.

Est-ce votre évaluation de la situation?

Karen Hogan: Nous avons posé la question à Santé Canada. Comment se fait-il qu'au cours des deux premières années, ils aient dû transférer des fonds des exercices futurs pour couvrir une partie des prestations? Pourquoi pensent-ils que le montant a été beaucoup plus élevé que prévu initialement?

Je pense qu'ils croient que bon nombre des participants au régime n'avaient pas consulté de dentiste depuis longtemps et qu'au cours des premières années, il y a eu une augmentation plus importante que prévu des services couverts et admissibles, mais que celle-ci devrait ensuite s'atténuer pour atteindre un niveau plus gérable. C'est d'ailleurs ce que laissent entrevoir certaines des prévisions de l'actuaire en chef du Canada.

À la fin de notre audit, on avait prédit un manque à gagner de 2,4 milliards de dollars. Juste après notre audit, les prévisions ont fait l'objet d'une mise à jour trimestrielle, et le manque s'élève maintenant à environ 1,2 milliard de dollars. Je m'attends à ce que ce chiffre continue de fluctuer avec les analyses de la situation des membres du régime et les prévisions du coût des soins dentaires à l'avenir.

Adam Chambers: J'ai aussi une théorie.

Un certain nombre de personnes ont perdu leur régime, qui provenait d'un employeur privé ou d'un assureur provincial, et se sont fait dire qu'elles doivent se tourner vers le régime fédéral pour bénéficier d'une couverture. Je crois que le gouvernement ne recueille pas de données à ce sujet. Est-ce exact?

Karen Hogan: Lorsque nous avons examiné le processus d'inscription, comme il y a vraiment deux critères d'admissibilité, à savoir un revenu familial net inférieur à un certain niveau, mais aussi de ne pas être couvert par un autre régime, on peut en faire la vérification en consultant les T4, mais, dans certains cas, il n'y a en réalité qu'une simple attestation. Cela pourrait être une conséquence imprévue, mais l'on ne vérifie pas si cette question est posée et si quelqu'un fournit des informations inexactes.

Adam Chambers: D'accord, mais si vous quittez un régime et que vous n'avez accès à aucune couverture dentaire, vous êtes maintenant admissible au régime fédéral. N'est-ce pas exact?

● (1125)

Karen Hogan: Cela dépend du revenu familial, oui.

Adam Chambers: Je crains que le gouvernement ne recueille pas les données qui permettraient aux contribuables et aux parlementaires canadiens de déterminer si ce programme couvre réellement de nouveaux bénéficiaires qui n'avaient pas de couverture avant sa mise en place, ou s'il ne fait que prendre en charge des personnes qui, à un moment donné, bénéficiaient déjà d'une couverture privée ou provinciale. C'est exactement le même problème que l'on a rencontré concernant le programme de garde d'enfants du gouvernement. Il n'avait pas recensé le nombre net de nouvelles places créées.

Votre bureau formule souvent des recommandations très précieuses sur le suivi des données, et je me demande pourquoi une telle recommandation n'a pas été faite dans ce cas-ci.

Karen Hogan: Nous avons recommandé de disposer de renseignements de base afin de vraiment évaluer si l'objectif principal du programme était bien atteint, à savoir améliorer les soins de santé buccodentaire des Canadiens qui, autrement, ne vont pas chez le dentiste. Or, ces données de référence n'ont pas été recueillies. Il est certain qu'il existe une multitude de renseignements que le gouvernement devrait recueillir afin d'améliorer la reddition de compte et démontrer aux Canadiens que l'argent public est bien dépensé.

Adam Chambers: Je vais peut-être simplement souligner une évidence. Le gouvernement n'a aucun intérêt à suivre ces données, car cela risquerait de nuire à la perception de l'efficacité du programme.

Je pense que l'on a besoin d'une recommandation de votre bureau pour s'assurer que le gouvernement recueille bien les informations pertinentes permettant de déterminer si le programme atteint réellement les objectifs visés, afin de pouvoir affirmer que des millions de personnes bénéficient maintenant de soins dentaires ou si certaines de ces centaines de milliers, voire de millions de personnes bénéficiaient déjà d'une couverture auparavant. Je ne suis pas certain de pouvoir savoir si ce régime permet d'atteindre les objectifs énoncés par le gouvernement.

Karen Hogan: J'encourage le Comité des comptes publics à inviter Santé Canada à venir vous voir. Je pense que vous pourriez avoir une conversation très utile avec eux au sujet du nombre net de personnes disposant d'une nouvelle couverture.

Adam Chambers: J'apprécie toujours vos questions et vos suggestions dans ce sens aux ministères également. Je vous remercie beaucoup de votre travail.

Le président: Merci beaucoup, monsieur Chambers.

Enfin, nous avons Mme Tesser Derksen, pour cinq minutes.

Vous allez conclure, s'il vous plaît. La parole est à vous.

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

Je vous remercie encore une fois de tous ces excellents renseignements.

Je veux parler du rapport sur la réserve d'urgence pour la santé publique. Je veux prendre un peu de recul et aborder la question comme un Canadien moyen pourrait le faire.

Dans votre rapport, vous dites que l'Agence a atteint la plupart de ses objectifs en matière d'inventaire pour les fournitures essentielles, mais qu'elle n'avait pas de stratégie pour gérer les stocks excédentaires et périmés. Il y a environ 84 millions d'articles périmés. Certains ont été transférés aux provinces, et d'autres ont tout simplement dû être radiés parce qu'ils avaient expiré. Vous avez critiqué le fait que l'Agence n'avait pas nécessairement de stratégie pour se dessaisir de ces articles périmés.

Où se trouve le marché? Y a-t-il des preuves qu'il existe un marché pour se départir de ces produits?

Karen Hogan: C'est une excellente question. Je suppose que cela dépend du type de matériel médical dont on parle. Dans ce cas précis, une grande partie des excédents concerne des masques N95, qui auraient été achetés dans le cadre d'engagements pris pendant la pandémie. Si l'on planifie à l'avance, on peut se tourner vers les hôpitaux de tout le pays, vers les collectivités du Nord et vers les provinces et les territoires et leurs réserves. Si l'on coordonne une réelle évaluation pancanadienne des besoins pour faire face à une situation d'urgence, on peut réduire au minimum le gaspillage.

Il y aura probablement toujours du gaspillage, parce que la réserve est destinée à faire face aux imprévus. Je suppose que cela dépend si l'on considère que c'était du gaspillage ou si l'on était mieux préparés au cas où quelque chose se serait produit, mais le fait de ne pas avoir dans la réserve tout ce que l'on aurait dû avoir explique pourquoi il a fallu acheter autant d'équipement de protection individuelle pendant la pandémie, alors que le marché était manifestement favorable aux vendeurs plutôt qu'aux acheteurs. Le prix de nombreux produits avait alors augmenté.

On a l'occasion d'obtenir un meilleur rapport qualité-prix si l'on planifie. Cela comprend le fait de savoir quand le matériel sera périmé. On ferait la même chose avec l'achat de lait. On n'achète pas quatre litres de lait si l'on sait que chaque semaine, on n'en utilise qu'un litre. On se retrouverait à jeter du lait périmé. Il faut connaître les besoins, acheter en conséquence et surveiller les dates d'expiration.

● (1130)

Kristina Tesser Derksen: Je suppose que c'est là le problème avec l'expérience que l'on a vécue pendant la pandémie. Je ne sais pas si quelqu'un s'attendait à ce que l'on en ait autant besoin.

Cela dit, vous avez mis le doigt sur une idée qui me traversait l'esprit et à laquelle le Canadien moyen pourrait également penser, à savoir que je préférerais en avoir trop que pas assez, et m'occuper ensuite de la gestion, afin de garantir que la sécurité soit la priorité absolue.

Y a-t-il une norme internationale sur la marge acceptable de gaspillage ou de matériel périmé? Sait-on si notre gestion ressemble à ce que font les autres pays?

Karen Hogan: Je ne crois pas qu'il y ait un ensemble de règles internationales qui stipulent que l'on devrait avoir un certain nombre d'instruments médicaux ou d'équipements médicaux dans la réserve. Je pense qu'il faut d'abord évaluer les besoins. Je peux vous donner un excellent exemple.

Les produits pharmaceutiques constituent l'une des quatre catégories de la Réserve nationale stratégique d'urgence. Il s'agit des vaccins, par exemple. La plupart de ces produits ne sont disponibles que dans la réserve fédérale. On élabore des scénarios autour d'événements possibles. C'est l'Agence de la santé publique qui s'en charge. Cela permet d'estimer le nombre de masques, de lits de camp, de vaccins, etc., dont on pourrait avoir besoin.

Bien que la modélisation et l'évaluation des scénarios soient effectuées, nous avons constaté qu'ils n'avaient pas vraiment été mis à jour depuis 2018. Il faut se rappeler qu'entre 2018 et aujourd'hui, nous avons vécu une crise sanitaire d'une ampleur rarement vue depuis longtemps.

Les scénarios devraient être mis à jour pour tenir compte des leçons apprises. Cela commence par la question fondamentale des besoins. Même lorsque l'on procède à une évaluation, il faut s'assurer que les besoins reflètent l'évolution du contexte géopolitique et les leçons tirées des dernières années.

Kristina Tesser Derksen: Je suis consciente des leçons apprises, que l'on peut transmettre à… Espérons que cela ne se reproduise plus de notre vivant. On sait qu'il existe une sorte de cycle sur cent ans pour les pandémies et ce genre de phénomène.

J'aimerais revenir sur un point. C'est strictement du point de vue de ma circonscription. J'ai parlé à des gens dans des hôpitaux et des milieux cliniques et je leur ai posé des questions sur l'équipement de protection individuelle. Son stockage représente également un coût, et beaucoup de ces endroits en ont déjà trop et ne pourraient pas en accepter plus. Cela ne veut pas dire qu'il n'y a pas d'endroits, peut-être dans les collectivités nordiques ou éloignées, qui auraient pu utiliser ce matériel, mais d'après mon expérience, ce n'est pas aussi simple que de livrer un camion rempli de fournitures à l'hôpital local et de dire: « Voilà. Maintenant, stockez-ça. »

Karen Hogan: Tout à fait. Je donne l'impression que c'est simple, mais je pense que c'est là que le partage d'informations revêt son importance cruciale. L'Agence de santé publique n'a pas vraiment réglé ce problème. C'est une recommandation formulée depuis de nombreuses années par mon bureau et par leurs propres audits internes.

Le président: Merci. Votre temps est écoulé, madame Tesser Derksen.

Madame Hogan, j'ai une dernière question.

Dans votre rapport sur les centres d'appels, vous dites: « Services partagés Canada n'a pas été en mesure de démontrer que les factures réglées correspondaient à l'utilisation réelle », et qu'« aucun n'élément probant ne pouvait indiquer que les responsables de Services partagés Canada les avaient examinées et approuvées de sorte à confirmer que les heures facturées correspondaient bel et bien aux heures travaillées ». Cela me fait penser à l'application ArriveCAN.

Êtes-vous préoccupée par le processus d'approbation et les abus possibles? Quelles sont vos conclusions liées à ces deux extraits?

Karen Hogan: Oui, dans ce cas-ci, il s'agit d'un contrat un peu complexe.

Le contrat portait sur les services de centres d'appels de trois organisations différentes.

Services partagés Canada gérait le contrat et recevait les factures. Certains services sont basés sur le nombre d'agents. Combien de lignes téléphoniques avez-vous? Combien d'appels sont reçus et stockés? Cela a un coût. Ils n'ont pas vérifié auprès de l'Agence du revenu du Canada ou d'Emploi et Développement social Canada combien d'agents étaient réellement en ligne. Si on ne le fait pas, comment savoir si le montant facturé est le bon?

Pour moi, ce sont des règles de base qui sont énoncées dans la Loi sur la gestion des finances publiques et dans les règles d'approvisionnement, et c'est pourquoi je n'ai pas formulé de recommandation, mais j'ai répété que les règles sont bien connues et qu'elles devraient donc être suivies.

Le président: Merci.

Je suis sûr que j'y reviendrai lors d'une prochaine réunion.

Je tiens à vous remercier, madame la vérificatrice générale, ainsi que votre équipe, de votre présence aujourd'hui, de votre témoignage et de votre participation à l'étude des rapports de l'automne 2026 de la vérificatrice générale du Canada.

Merci beaucoup. Je sais que vous avez une journée chargée.

Chers collègues, nous nous reverrons tous ici lundi pour une réunion à huis clos.

Merci. La séance est levée.

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

PERMISSION DU PRÉSIDENT

Les délibérations de la Chambre des communes et de ses comités sont mises à la disposition du public pour mieux le renseigner. La Chambre conserve néanmoins son privilège parlementaire de contrôler la publication et la diffusion des délibérations et elle possède tous les droits d'auteur sur celles-ci.

Il est permis de reproduire les délibérations de la Chambre et de ses comités, en tout ou en partie, sur n'importe quel support, pourvu que la reproduction soit exacte et qu'elle ne soit pas présentée comme version officielle. Il n'est toutefois pas permis de reproduire, de distribuer ou d'utiliser les délibérations à des fins commerciales visant la réalisation d'un profit financier. Toute reproduction ou utilisation non permise ou non formellement autorisée peut être considérée comme une violation du droit d'auteur aux termes de la Loi sur le droit d'auteur. Une autorisation formelle peut être obtenue sur présentation d'une demande écrite au Bureau du Président de la Chambre des communes.

La reproduction conforme à la présente permission ne constitue pas une publication sous l'autorité de la Chambre. Le privilège absolu qui s'applique aux délibérations de la Chambre ne s'étend pas aux reproductions permises. Lorsqu'une reproduction comprend des mémoires présentés à un comité de la Chambre, il peut être nécessaire d'obtenir de leurs auteurs l'autorisation de les reproduire, conformément à la Loi sur le droit d'auteur.

La présente permission ne porte pas atteinte aux privilèges, pouvoirs, immunités et droits de la Chambre et de ses comités. Il est entendu que cette permission ne touche pas l'interdiction de contester ou de mettre en cause les délibérations de la Chambre devant les tribunaux ou autrement. La Chambre conserve le droit et le privilège de déclarer l'utilisateur coupable d'outrage au Parlement lorsque la reproduction ou l'utilisation n'est pas conforme à la présente permission.

Aussi disponible sur le site Web de la Chambre des communes à l'adresse suivante : https://www.noscommunes.ca

Published under the authority of the Speaker of
the House of Commons

SPEAKER'S PERMISSION

The proceedings of the House of Commons and its committees are hereby made available to provide greater public access. The parliamentary privilege of the House of Commons to control the publication and broadcast of the proceedings of the House of Commons and its committees is nonetheless reserved. All copyrights therein are also reserved.

Reproduction of the proceedings of the House of Commons and its committees, in whole or in part and in any medium, is hereby permitted provided that the reproduction is accurate and is not presented as official. This permission does not extend to reproduction, distribution or use for commercial purpose of financial gain. Reproduction or use outside this permission or without authorization may be treated as copyright infringement in accordance with the Copyright Act. Authorization may be obtained on written application to the Office of the Speaker of the House of Commons.

Reproduction in accordance with this permission does not constitute publication under the authority of the House of Commons. The absolute privilege that applies to the proceedings of the House of Commons does not extend to these permitted reproductions. Where a reproduction includes briefs to a committee of the House of Commons, authorization for reproduction may be required from the authors in accordance with the Copyright Act.

Nothing in this permission abrogates or derogates from the privileges, powers, immunities and rights of the House of Commons and its committees. For greater certainty, this permission does not affect the prohibition against impeaching or questioning the proceedings of the House of Commons in courts or otherwise. The House of Commons retains the right and privilege to find users in contempt of Parliament if a reproduction or use is not in accordance with this permission.

Also available on the House of Commons website at the following address: https://www.ourcommons.ca