



CHAMBRE DES COMMUNES
HOUSE OF COMMONS
CANADA

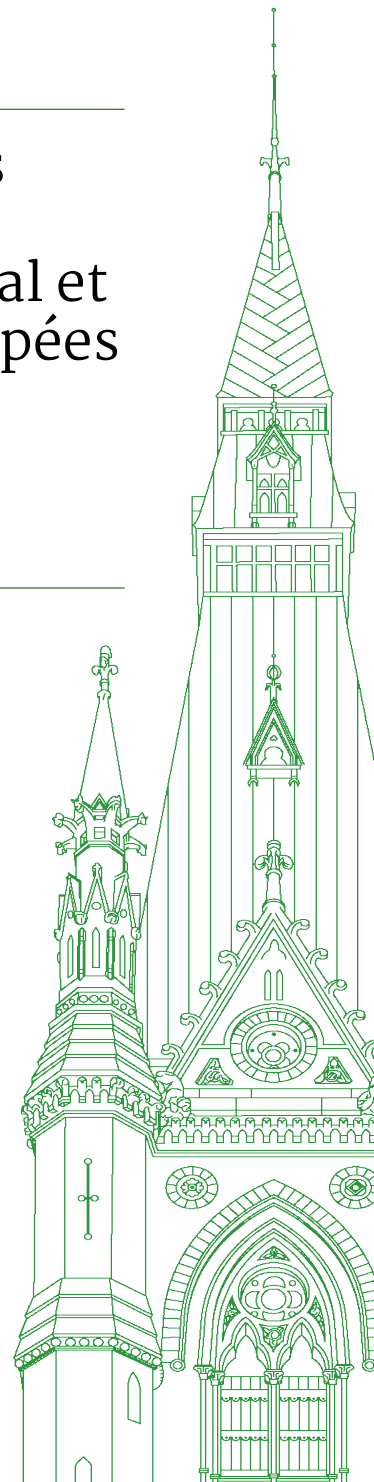
45^e LÉGISLATURE, 1^{re} SESSION

Comité permanent des ressources humaines, du développement des compétences, du développement social et de la condition des personnes handicapées

TÉMOIGNAGES

NUMÉRO 036

Le jeudi 7 mai 2026



Président : Robert Morrissey

Comité permanent des ressources humaines, du développement des compétences, du développement social et de la condition des personnes handicapées

Le jeudi 7 mai 2026

• (0815)

[Français]

Le président (Robert Morrissey (Egmont, Lib.)): Je déclare la séance ouverte.

Bonjour à tous. Je vous souhaite la bienvenue à la 36^e réunion

[Traduction]

du Comité permanent des ressources humaines, du développement des compétences, du développement social et de la condition des personnes handicapées.

Conformément à la motion adoptée le jeudi 23 avril, le Comité se réunit pour étudier la gestion de la Modernisation du versement des prestations et de son impact, pendant la première heure, puis les mises en chantier, pendant la deuxième heure.

La réunion d'aujourd'hui se déroule sous forme hybride, conformément au Règlement. Les membres participent par vidéoconférence grâce à Zoom et...

[Français]

Eric Lefebvre (Richmond—Arthabaska, PCC): Excusez-moi, monsieur le président. Il n'y a pas d'interprétation.

Louis Villeneuve (Brome—Missisquoi, Lib.): De mon côté, l'interprétation fonctionne.

[Traduction]

Eric Lefebvre: Désolé de cette interruption.

Le président: Les membres participent par vidéoconférence et en personne. Dans le cas des comparutions par vidéoconférence, les tests de son ont été effectués et approuvés.

Avant de commencer, je rappelle à tous les députés qu'ils ont la possibilité de participer à la réunion d'aujourd'hui dans la langue officielle de leur choix.

Veillez sélectionner le bon canal avant le début de la réunion pour accéder à la langue de votre choix et éviter toute interruption. S'il y a un problème avec l'interprétation, veuillez m'en informer. Nous suspendrons la séance le temps de le régler. Si vous participez à distance, cliquez sur l'icône du globe au bas de votre ordinateur Surface et choisissez la langue officielle de votre choix.

Veillez adresser toutes vos questions à la présidence et attendre que je vous nomme avant de prendre la parole. Si vous avez des appareils avec vous, mettez-les en mode silencieux afin qu'ils ne sonnent pas et ne causent pas de problèmes aux interprètes. Veuillez vous abstenir de tapoter le support de votre micro, car cela peut causer des problèmes auditifs pour les interprètes.

Ce matin, pour le premier tour, je souhaite la bienvenue à Cliff Groen, sous-ministre délégué principal et chef de l'exploitation

pour Service Canada, et à 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.

Bienvenue. Vous avez un maximum de cinq minutes pour faire une déclaration préliminaire si vous le souhaitez.

• (0820)

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.

[Français]

Comme vous l'avez mentionné, je m'appelle Cliff Groen. Je suis sous-ministre délégué au ministère de l'Emploi et du Développement social et je suis chef de l'exploitation à Service Canada.

[Traduction]

J'aimerais commencer par reconnaître que le territoire sur lequel nous nous réunissons aujourd'hui est le territoire traditionnel non cédé du peuple algonquin anishinabe.

[Français]

Au nom du ministère, je tiens à vous remercier de me donner la possibilité de comparaître devant le Comité aujourd'hui. C'est un plaisir pour moi d'être ici parce que ce programme est d'une grande importance pour tous les Canadiens. Je suis content d'être ici pour répondre à vos questions.

[Traduction]

Je suis accompagné aujourd'hui de mon collègue Brian Hickey. Comme on l'a dit, il est sous-ministre adjoint à la Direction générale de la mise en œuvre de la Modernisation du versement des prestations et de la conception des services.

Comme ce comité le sait déjà, notre ministère a investi dans la modernisation du versement des prestations pour remplacer les anciennes plateformes technologiques utilisées dans le versement des prestations de sécurité du revenu telles que la Sécurité de la vieillesse, l'assurance-emploi et le Régime de pensions du Canada, car les Canadiens méritent des services efficaces, réactifs et fiables. Les prestations de la Sécurité de la vieillesse, de l'assurance-emploi et du Régime de pensions du Canada constituent le pilier du filet de sécurité sociale du Canada et toute interruption attribuable à des systèmes vieillissants pourrait nuire considérablement à la capacité des prestataires de subvenir à leurs besoins quotidiens de base.

[Français]

Nous savions depuis longtemps que les systèmes informatiques qui soutiennent ces prestations essentielles étaient exposés à des risques sérieux de défaillance. En fait, dès 2010, le Bureau du vérificateur général du Canada avait souligné l'importance d'agir afin de garantir que les Canadiens puissent continuer à recevoir ces importantes prestations.

Ainsi, le programme de la Sécurité de la vieillesse a été le premier à migrer vers la nouvelle plateforme l'an dernier. Le système fonctionne comme prévu et donne déjà des résultats pour les Canadiens.

[Traduction]

En date du 30 avril 2026, le nouveau système avait versé près de 100 millions de paiements à plus de 7,7 millions de Canadiens, pour une valeur totale de près de 87,5 milliards de dollars.

Des travaux ont également déjà commencé pour transférer le programme d'assurance-emploi sur la nouvelle plateforme. À l'automne 2025, la première prestation d'assurance-emploi à être transférée sur la plateforme a été déployée avec succès, dans le cadre d'une série de versions à venir. Il s'agissait des prestations de compassion de l'assurance-emploi pour les travailleurs autonomes.

Le projet de modernisation de la technologie des centres d'appels est également bien engagé. En fait, pas plus tard que le mois dernier, le premier de 14 centres d'appels a été déployé avec succès sur la nouvelle plateforme des centres d'appels.

[Français]

En résumé, le programme de Modernisation du versement des prestations, ou MVP, ne consiste pas seulement à transférer les dossiers de la Sécurité de la vieillesse; il s'agit d'une transformation numérique qui touche plusieurs programmes et secteurs d'activité.

Il est certain que même un seul aîné qui attend des mois pour recevoir ses prestations de la Sécurité de la vieillesse, c'est déjà un aîné de trop. C'est une situation que nous prenons très au sérieux.

[Traduction]

Un plan d'action a été mis en œuvre pour la Sécurité de la vieillesse afin d'améliorer les résultats en matière de prestation de services, de gérer l'arriéré des nouvelles demandes de prestations, ce qui a permis, à la fin avril, de réduire à 50 000 le nombre de clients en attente d'un versement initial au-delà du premier mois, c'est-à-dire une diminution de 35 000 depuis la fin de janvier.

Monsieur le président, je voudrais aussi prendre un instant pour rappeler clairement les coûts liés à ces programmes.

Premièrement, de 2017 — où on a autorisé la planification du programme — au 31 décembre 2025, 1,8 milliard de dollars ont été dépensés pour le programme de la Modernisation du versement des prestations, y compris la migration des dossiers de la Sécurité de la vieillesse achevée l'année dernière. Le projet de la Sécurité de la vieillesse a été accompli en dépensant environ 6 % de moins que ce qui était prévu dans le budget.

Deuxièmement, il faut bien comprendre que le chiffre de 6,6 milliards de dollars représente également une estimation prévisionnelle pluriannuelle globale pour l'ensemble du programme de Modernisation du versement des prestations, jusqu'en 2030-2031. En plus de la Sécurité de la vieillesse, de l'assurance-emploi et des centres d'appels — qui sont tous terminés ou en cours —, ce travail com-

prend la migration du Régime de pensions du Canada vers la nouvelle plateforme, ce qui n'a pas encore commencé. Le financement comprend aussi un fonds de prévoyance — qui est essentiel pour tout grand projet de cette envergure — qui n'a pas été nécessaire à ce jour.

Troisièmement, ce qui a évolué, c'est l'estimation du coût total. Il était impossible de connaître dès le départ les innombrables coûts à prendre en compte. Voilà pourquoi la première estimation des coûts était une idée générale de leur ampleur. C'était un choix tout à fait délibéré. L'estimation a été établie, puis les coûts ont évolué comme prévu.

• (0825)

Puisqu'il s'agit de la plus grande transformation de l'histoire du gouvernement du Canada, nous faisons beaucoup de choses pour la première fois. On comprend donc très bien pourquoi, comme on s'y attendait, les coûts ont évolué.

[Français]

Je voudrais maintenant donner des précisions concernant le financement de la Sécurité de la vieillesse annoncé dans la mise à jour économique du printemps.

Un montant de 176 millions de dollars a été proposé dans la mise à jour économique du printemps de 2026 afin d'accroître la capacité de traitement de la Sécurité de la vieillesse pour faire face à l'augmentation de la charge de travail liée à la hausse du nombre de bénéficiaires de la Sécurité de la vieillesse, ainsi que pour l'entretien et le soutien du système. Ce financement ne faisant pas partie des projets de la MVP, l'estimation de 6,6 milliards de dollars n'augmentera pas.

[Traduction]

Je vous prie de m'excuser d'avoir pris autant de temps, monsieur le président.

Cette transformation cruciale a été entreprise de manière responsable et transparente dans le cadre d'une série de phases bien planifiées et prudentes dans le cadre du budget alloué.

Je suis très heureux d'être ici aujourd'hui pour répondre à vos questions.

Merci.

[Français]

Le président: Merci.

Nous allons commencer le premier tour de questions.

Monsieur Lefebvre, vous avez la parole pour six minutes.

Eric Lefebvre: Merci, monsieur le président.

Bonjour à tous.

Je vous remercie tous les deux d'être ici.

Monsieur Groen, mes questions vont s'adresser à vous.

Combien d'employés travaillent sous votre responsabilité?

Cliff Groen: En tant que responsable de Service Canada, je compte à peu près 30 000 employés dans l'ensemble de l'organisme.

Eric Lefebvre: D'accord.

Vous serait-il possible de nous fournir l'organigramme de votre organisation, qui indique le titre et le poste de chaque employé, sans révéler leurs noms, s'il vous plaît?

Cliff Groen: Oui, certainement.

Eric Lefebvre: Merci.

Certaines personnes, parmi vos employés, m'ont écrit pour me dire que le système était inutilisable.

Combien de fois la ministre est-elle allée sur le terrain, avec vous, pour rencontrer les employés qui utilisent le système Cúram?

Cliff Groen: Il y a des échanges sur une base régulière avec les employés de Service Canada dans l'ensemble du pays. Nous avons des employés dans chaque...

Eric Lefebvre: Je suis désolé, mais je ne dispose que de six minutes.

Combien de fois la ministre est-elle allée sur le terrain rencontrer les employés avec vous?

Cliff Groen: Je ne peux pas vous répondre précisément, mais j'ai participé à plusieurs rencontres entre la ministre et les employés.

Eric Lefebvre: A-t-elle rencontré les employés pour leur demander ce qui ne fonctionnait pas dans le système?

Cliff Groen: À ma connaissance, il n'y a pas eu de rencontre entre la ministre et les employés portant précisément sur le système de la Sécurité de vieillesse, mais j'ai tenu beaucoup de rencontres, en personne et de façon virtuelle, pour en discuter avec les employés.

Eric Lefebvre: Vous confirmez donc que la ministre n'est pas allée directement sur le terrain pour demander aux employés ce qui ne fonctionnait pas.

Quel outil utilisez-vous pour évaluer l'efficacité? du système?

Cliff Groen: Il existe plusieurs outils. Nous faisons un survol constant des résultats. Nous avons beaucoup d'indicateurs de rendement pour l'ensemble de la prestation du programme de la Sécurité de vieillesse. Nous avons différents outils pour nous assurer que le système fonctionne comme prévu, et nous avons aussi des programmes de qualité pour nous assurer de l'exactitude des paiements.

Eric Lefebvre: Quel outil de gestion utilisez-vous pour les cas problématiques? Êtes-vous en mesure de suivre, au quotidien, l'évaluation des cas problématiques?

Cliff Groen: Oui, nous avons un processus. Nous traitons évidemment des millions de demandes chaque année, et nous avons des processus pour surveiller l'ensemble de cette charge de travail.

Eric Lefebvre: Combien de personnes, présentement, utilisent les grilles d'analyse du rendement pour faire le suivi des cas problématiques?

Cliff Groen: Des centaines d'employés travaillent à la surveillance de l'ensemble du programme de la Sécurité de vieillesse, et nous avons plus de 5 000 employés affectés au programme.

Eric Lefebvre: Des employés vous ont-ils dit eux-mêmes que le système était inutilisable?

• (0830)

Cliff Groen: En avril dernier, tout de suite après que nous ayons mis en place ce nouveau système, nous avons reçu la rétroaction des employés, et nous avons des processus pour recevoir leur rétroaction continuellement.

Un des grands problèmes que nous avons eus dans ce système était la gestion du changement. Pour plusieurs de nos employés, ça faisait des années qu'ils utilisaient l'ancien système, qui avait plus de 60 ans. C'est vraiment un vieux système. Nos employés les plus expérimentés ont donc eu de la difficulté à s'adapter au nouveau système...

Eric Lefebvre: En résumé, vous me dites donc que c'est la faute des employés qui avaient une réticence à l'égard de la gestion du changement, parce que ça faisait longtemps qu'ils utilisaient l'ancien système.

Cliff Groen: Je n'ai pas dit que c'était la faute des employés, monsieur, mais plutôt qu'ils avaient eu des difficultés, ce qui est normal. Par exemple, quand je reçois un nouveau modèle de téléphone cellulaire, c'est différent et ça demande un ajustement, même si mon ancien téléphone était plus ou moins à jour. L'ancien système, lui, avait 60 ans. C'était donc un énorme changement.

Eric Lefebvre: Je comprends, merci.

Dans la mise à jour, on parle de 473 millions de dollars, en 2031, pour financer les opérations quotidiennes. Habituellement, celles-ci représentent 10 % des coûts. Il s'agit donc de 660 millions à 1 milliard de dollars par année pour l'exploitation du système.

Croyez-vous que ce montant peut être exact?

Cliff Groen: J'ai manqué...

Eric Lefebvre: Pour les coûts d'exploitation, à partir de 2031, ce qui est prévu, c'est 473 millions de dollars. Toutefois, habituellement, ces coûts représentent 10 % du coût total. Alors, si le coût total est de 6,6 milliards, les coûts d'exploitation seraient de 660 millions de dollars par année et, avec les dépassements de coûts, ils pourraient atteindre 1 milliard de dollars par année. C'est ce que ça coûterait aux Canadiens et aux Canadiennes.

Cliff Groen: Je suis désolé, mais je ne comprends pas exactement ce que vous voulez dire au sujet des frais d'exploitation.

Eric Lefebvre: Ce n'est pas grave.

Résumons la situation actuelle: 70 000 aînés n'ont pas reçu leur pension; le gouvernement libéral refuse de reconnaître qu'on a un problème; le système ne fonctionne pas et les employés nous disent que c'est inutilisable; et il y a des dépassements de coûts de 5,5 milliards de dollars, ainsi qu'un demi-milliard de dollars de plus qui ont été annoncés dans la mise à jour économique.

Monsieur le président, je propose que le Comité reprenne le débat sur la motion de Mme Larouche pour demander la transmission des documents relatifs à la gestion de la modernisation du versement des prestations.

[Traduction]

Le président: M. Lefebvre a présenté une motion, que je déclare recevable parce qu'elle est conforme au sujet dont le Comité discute.

Y a-t-il un débat sur la motion ou est-ce que...

Garnett Genuis (Sherwood Park—Fort Saskatchewan, PCC): Est-elle dilatoire?

Le président: Comme il s'agit d'une motion dilatoire, nous devons passer immédiatement au vote. Je vais demander au greffier de procéder à un vote par appel nominal. Le vote vise à établir si le Comité souhaite revenir à la motion de Mme Larouche.

(La motion est rejetée par 6 voix contre 5.)

Le président: Votre temps est écoulé, monsieur Lefebvre.

Nous passons à Mme Tesser Derksen.

● (0835)

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

Je suis heureuse d'être ici ce matin. Je remplace ma collègue, la députée Koutrakis. Merci de votre accueil chaleureux.

Je veux mentionner la motion sur laquelle nous venons de voter. Je pense qu'il est important que les gens comprennent que la raison pour laquelle nous n'avons pas voté en faveur de la motion, c'est que nous avons des témoins que nous voulons entendre et que nous ne voulions pas...

Garnett Genuis: Pourquoi l'avez-vous rejetée la dernière fois?

Le président: À l'ordre. Je ne tolérerai aucune perturbation au sein du Comité. Les témoins sont ici pour présenter des éléments de preuve selon les questions posées par le membre qui a la parole. Veuillez respecter cela.

Allez-y, madame Tesser Derksen.

Kristina Tesser Derksen: Merci, monsieur le président. Je vous en suis reconnaissante.

Certains d'entre vous savent peut-être que je suis membre du Comité permanent des comptes publics, qui s'est beaucoup penché sur cette question. Des motions y ont été présentées, et nous en avons longuement débattu. C'est censé être un comité non partisan. À cet égard, nous faisons un assez bon travail au comité des comptes publics. Nous avons de bonnes discussions et nous sommes en mesure de poser de bonnes questions à nos témoins. Je suis heureuse d'avoir l'occasion de faire un peu la même chose ici.

Ma question s'adresse à M. Groen.

Hier, au comité des comptes publics, nous avons reçu certains de vos collègues de Services publics et du Conseil du Trésor, ainsi que la vérificatrice générale. Nous avons reçu de bons renseignements de leur part.

Des thèmes communs sont ressortis tout au long de notre période de questions aux témoins. Selon mon interprétation de ces thèmes, nous avons là un projet très complexe à gérer. Il a été très difficile d'estimer les coûts avec exactitude. C'est peut-être juste mon opinion, mais il semble que les ministères aient en quelque sorte sous-estimé l'ampleur et la portée du projet au fil du temps.

J'aimerais vous parler un peu des coûts. Vous en avez un peu parlé dans votre déclaration préliminaire. Vous avez dit que les estimations initiales étaient une « idée générale de leur ampleur », qui était fondée sur des estimations préliminaires. Il y a eu des augmentations assez importantes.

J'aimerais que vous nous parliez de la complexité de l'estimation initiale des coûts et de la façon dont les ministères budgétisent en fonction d'imprévus qui pourraient survenir.

Cliff Groen: Conformément à la politique du Conseil du Trésor, il faut fournir une estimation des coûts, une idée générale de leur ampleur, pour tout projet mis en œuvre. Donc, en 2017, quand Emploi et Développement social Canada a reçu l'autorisation de mettre en œuvre ce programme, il a fallu fournir cette estimation avant même de pouvoir commencer le travail.

Dans le budget de 2017, en lien avec cette décision, une estimation initiale de 1,8 milliard de dollars a été présentée. C'était avant le début de tout travail de planification du programme, parce que nous n'avions pas l'autorisation. Le budget de 2017 prévoyait 12 millions de dollars pour le travail de planification initial, et il était entendu que nous devions faire le travail de planification détaillé pour avoir une idée des coûts. Tous les documents présentés dans le cadre de cette proposition étaient clairs là-dessus.

À mesure que les choses ont évolué depuis 2017, les coûts ont changé. Trois raisons principales expliquent cette évolution des coûts.

D'abord, nous avons affaire à des systèmes vieux de 50 et 60 ans. Lorsque nous ouvrons ces systèmes et ces codes élaborés il y a des décennies, il y a des choses que nous ne savons pas. La documentation liée au codage et à l'infrastructure dans les systèmes ne pouvait pas être connue avant de regarder sous le capot. Il était essentiel de décortiquer cette complexité et de veiller à faire les choses correctement.

Ensuite, la portée du programme a changé, puisque, au départ, la migration de 14 centres d'appels d'Emploi et Développement social Canada n'en faisait pas partie. Ce changement a entraîné des modifications supplémentaires à la portée globale et, par conséquent, à l'estimation des coûts du programme.

Enfin, les coûts liés à la cybersécurité ont certainement contribué à l'augmentation des coûts. En 2017, il y avait de vrais problèmes de cybersécurité. Cependant, en 2026, avec l'avènement de nombreuses technologies, dont l'intelligence artificielle, la réalité est que ces technologies présentent toutes sortes de menaces nouvelles. Il en a donc résulté des estimations de coûts supplémentaires pour veiller à ce que ces programmes soient adéquatement protégés, du point de vue de la cybersécurité.

Kristina Tesser Derksen: Je vous remercie.

Je sais que certains consultants ont déclaré que les estimations initiales du coût des logiciels et de leur mise en œuvre étaient bien inférieures à la moyenne de l'industrie et que les délais seraient probablement beaucoup plus longs. Il est vrai qu'ils ont peut-être pu prendre du recul par rapport à tout cela. Vous avez expliqué qu'il était impossible à l'époque d'estimer l'ampleur de la complexité à gérer.

Pensez-vous que c'est un commentaire juste de la part de ces consultants, que la moyenne de l'industrie s'avérait un certain seuil et que nous étions bien en deçà de celui-ci dans nos estimations?

● (0840)

Cliff Groen: Je pense que c'est une conclusion juste. Elle correspond également à ce qu'a déclaré la vérificatrice générale en 2023, qui avait conclu que les estimations initiales étaient inférieures à celles de projets similaires.

Le problème avec le programme de Modernisation du versement des prestations, c'est qu'il s'agit du plus grand projet de technologies de l'information, non seulement de l'histoire du gouvernement du Canada, mais aussi du Canada et de toute notre histoire, point barre.

La complexité due à la taille et à la portée de ce projet a rendu très difficile toute estimation initiale. Aurions-nous pu faire mieux en ce qui concerne cette estimation initiale? Bien sûr.

Au fil de l'évolution du programme, de notre planification détaillée et de la mise en œuvre, je suis très fier d'annoncer que nous en sommes arrivés à des estimations beaucoup plus exactes. Pour le programme de la Sécurité de la vieillesse, maintenant terminé, le coût total final est de 6 % inférieur au coût total estimé pour cette composante du programme de Modernisation du versement des prestations.

Kristina Tesser Derksen: Dans son rapport de 2023, la vérificatrice générale a formulé une critique très directe. Elle a indiqué que certains des systèmes informatiques les plus importants et les plus complexes étaient pratiquement en ruine et risquaient de tomber en panne. Elle a souligné que cela faisait des décennies que le gouvernement avait été informé de la situation, qu'il y avait un « problème majeur » lié aux « retards dans la modernisation » et qu'il était crucial de s'y atteler. Selon elle, il n'y avait vraiment pas d'autre choix que de moderniser ces systèmes, et ce, rapidement.

Il y a 24 ans, la situation était bien différente. Vous avez déjà évoqué la cybersécurité. Il y a aussi l'intelligence artificielle. Je voudrais vous donner l'occasion de nous dire en quoi ces nouveaux défis ont compliqué la mise en œuvre de ce projet déjà très complexe.

Le président: Merci.

Nous avons largement dépassé le temps imparti. Vous pourriez peut-être aborder ce sujet dans une prochaine question.

[Français]

Madame Larouche, vous avez la parole pour six minutes.

Andréanne Larouche (Shefford, BQ): Merci beaucoup, monsieur le président.

Monsieur Groen, monsieur Hickey, je vous remercie d'être avec nous, aujourd'hui, au Comité.

Même si vous dites que vous vous êtes occupés des gens, certains drapeaux rouges ont été levés et ont été ignorés par le ministère. En 2017, vous avez entrepris la modernisation du versement des prestations avec Cúram. Vous pouvez faire dire ce que vous voulez à vos chiffres, messieurs Groen et Hickey, mais il reste que la vérificatrice générale a levé un drapeau rouge sur le dépassement des coûts dans un rapport de 2023. L'an passé, en 2025, c'est l'Alliance de la fonction publique du Canada qui a dit, à la mi-juin, qu'elle prévoyait des retards dans le versement des prestations. On a lu dans les journaux que des employés donnaient la note de 1 sur 10 à la plateforme Cúram.

À la Chambre des communes, au début de cette année, en réponse à mes questions, on a commencé par dire qu'il n'y avait que quelques cas. Finalement, au Comité, on a fini par nous avouer qu'il y avait 85 000 cas. Le nombre a diminué depuis, car c'est sorti dans les médias, notamment grâce au travail que nous avons fait et aux questions que nous avons posées ici et au Comité permanent des comptes publics. Il y a eu de l'obstruction systématique ici, au Comité permanent des ressources humaines, du développement des compétences, du développement social et de la condition des personnes handicapées, ainsi qu'au Comité permanent des comptes publics, pour refuser de produire des documents, et j'y reviendrai.

J'en viens maintenant à ma question.

Plus de 85 000 personnes ont été touchées par les retards liés au système Cúram. Cela a été confirmé au Comité permanent de la condition féminine, lorsqu'on posait des questions dans le cadre

d'une étude sur la situation des femmes âgées. C'est l'ancienne présidente de la FADOQ, qui est maintenant à l'Association nationale des retraités fédéraux, qui a dit qu'il y avait des cas dramatiques où les gens n'arrivaient pas à payer leur loyer, leurs médicaments et leur épicerie.

Le gouvernement reconnaît-il aujourd'hui que ce projet a eu des conséquences humaines graves sur des citoyens vulnérables? En fait, oui, vous l'avez reconnu, puisque vous avez été obligés d'ajouter 176 millions de dollars dans la dernière mise à jour économique.

Cliff Groen: Je ne sais pas s'il y avait une question à cet égard, mais j'aimerais souligner qu'un seul aîné qui doit attendre un an pour être payé, c'est un de trop.

En ce qui concerne le versement des prestations des différents programmes à des millions de Canadiens, j'aimerais pouvoir dire que chacun est payé à temps, mais malheureusement, ce n'est pas possible et ce n'est pas le cas. L'automne dernier, nous avons mis en place un plan d'action pour remédier aux problèmes qui font que les prestations ne sont pas versées à temps, et nous avons obtenu de bons résultats.

J'aimerais aussi réitérer que ce n'est pas à cause du système que ça ne fonctionne pas. Oui, la transition vers le nouveau système est un grand projet, et il est difficile pour les employés de s'y adapter. Il a fallu que nous leur donnions tout l'appui nécessaire pour les aider à utiliser ce système. Toutefois, 7,7 millions de Canadiens continuent de recevoir des prestations de la Sécurité de la vieillesse, et c'est le défi auquel nous étions confrontés au moment de lancer ce projet. L'ancien système aurait pu tomber en panne, ce qui nous aurait placés dans une situation où nous n'aurions pu payer aucun aîné, ce qui aurait été inacceptable.

● (0845)

Andréanne Larouche: Vous avez aussi ignoré les drapeaux rouges qui ont été levés ailleurs concernant ce système. Au Comité permanent des comptes publics, on a réussi à faire adopter une motion pour qu'une enquête publique indépendante soit menée sur le système Cúram, pour que la lumière soit faite là-dessus et pour que les gens puissent avoir toute l'information nécessaire. Cependant, cela a été rejeté à la Chambre par les libéraux et le Président.

Tout à l'heure, on a proposé de reprendre le débat sur ma motion, que je vais relire:

Que le Comité permanent des ressources humaines, du développement des compétences, du développement social et de la condition des personnes handicapées demande au ministère de l'Emploi et du Développement social, au ministère des Travaux publics et des Services gouvernementaux, au Conseil Privé ainsi qu'au cabinet du premier ministre de transmettre au greffier du Comité, dans un délai de 30 jours suivant l'adoption de la présente motion, tous les rapports, correspondances, courriels et documents relatifs à la gestion de la Modernisation du versement des prestations depuis le 1^{er} janvier 2017, que les ministères et le cabinet chargés de produire les documents appliquent les caviardages, conformément aux obligations légales prévues par la Loi sur la protection des renseignements personnels et la Loi sur l'accès à l'information.

Qu'est-ce qui bloque la production de ces documents? Pourquoi ne pouvons-nous pas les avoir, monsieur Groen?

Pouvez-vous vous engager à nous les fournir?

Cliff Groen: Je sais que cette question a fait l'objet d'un débat ici, à ce comité, aujourd'hui et par le passé. Ce n'est pas à moi de commenter ces activités, mais j'aimerais dire une chose. C'est au moins la quatrième fois que je comparais devant vous, ayant aussi participé à d'autres comités parlementaires, et je suis toujours très heureux de venir répondre à vos questions, parce que ce programme est extrêmement important pour les Canadiens. Je suis très content qu'on pose des questions à ce sujet.

Andréanne Larouche: Les Canadiens ont le droit de savoir pourquoi les dépassements de coûts ont atteint 6 milliards de dollars.

Alors, voici ma dernière question: qui autorise les dépassements de coûts? Qui signe les chèques lorsque les coûts explosent?

Existe-t-il un mécanisme indépendant de surveillance budgétaire?

Cliff Groen: Je vous remercie de cette question.

Comme je l'ai mentionné à plusieurs reprises, il n'y a pas de dépassement de coûts. Il y avait des estimations concernant ce programme et il y a eu beaucoup de présentations au Parlement à propos des besoins budgétaires liés à ce programme depuis 2017. Nous avons géré l'évaluation de ces estimations de coûts de façon appropriée.

Le président: Merci, madame Larouche.

[Traduction]

Nous passons maintenant à Mme Roberts pour cinq minutes.

Madame Roberts, vous avez la parole.

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

Nous vivons tous avec un budget limité. Si on ne reçoit pas son chèque de paie à temps, comment peut-on payer ses factures?

Que diriez-vous aux aînés qui n'ont pas reçu leurs prestations de la Sécurité de la vieillesse?

Cliff Groen: Il va sans dire que le versement des prestations aux Canadiens est absolument essentiel. Il est également essentiel qu'elles soient versées dans les délais. Voilà pourquoi, lorsque nous avons réussi à mettre en place le programme en mars 2025, il était absolument essentiel de faire migrer 7,4 millions de Canadiens vers la nouvelle plateforme.

Nous avons invité tous les Canadiens qui ont subi un retard à contacter Service Canada, et nous accorderons la priorité à toute personne ayant constaté un retard de paiement, quel qu'il soit.

Anna Roberts: Ma question est très simple. Comment expliquer aux aînés qui m'appellent pourquoi ils n'ont pas reçu leur chèque de paie? Il y a 85 000 aînés qui se plaignent de retards. À mon avis, ce système est un échec, tout comme le système Phénix.

Avez-vous consulté le personnel avant d'acheter le système Cúram?

Cliff Groen: Dans le cadre de la planification globale du projet et du processus d'approvisionnement, une vaste consultation a été menée. Des dizaines et des dizaines de réunions ont été organisées avec les employés partout au pays afin de discuter de leurs besoins concernant le nouveau système et de la manière de procéder efficacement. Cela constituait un élément absolument essentiel du processus de planification global.

Anna Roberts: Monsieur Groen, les courriers que j'ai reçus — et mes collègues ont reçu les mêmes — proviennent d'employés du ministère qui indiquent qu'ils travaillent continuellement des heures supplémentaires et que cela a de graves répercussions sur leur santé mentale.

Combien d'heures supplémentaires ont été payées au personnel pour permettre de remédier à ces problèmes?

• (0850)

Cliff Groen: Toute préoccupation liée à la santé mentale est bien sûr une priorité pour moi. Je tiens à préciser qu'aucun employé n'est tenu de faire des heures supplémentaires. Toutefois, elles sont proposées aux employés afin de nous aider à gérer notre charge de travail globale.

En ce qui concerne les chiffres précis, je serai en mesure de vous les communiquer après cette réunion.

Il n'y a aucune obligation de faire des heures supplémentaires, mais ceux qui le souhaitent... Bon nombre de nos employés sont tout à fait disposés à faire des heures supplémentaires pour mieux servir les Canadiens.

Anna Roberts: Ce n'est pas ce qu'on nous a dit. On nous a dit que c'était obligatoire. Je reconnais mon erreur. Vous pourriez peut-être nous expliquer cela plus tard.

Lorsque les paiements d'un aîné sont en retard, c'est une source de stress. Combien d'autres retards faut-il encore pour que ces problèmes soient résolus de manière efficace?

Cliff Groen: En date de la fin avril, 50 000 Canadiens n'avaient pas reçu leur paiement au cours du premier mois suivant leur admissibilité, c'est-à-dire notre norme de service pour la Sécurité de la vieillesse. Ce chiffre n'a cessé de diminuer au cours des derniers mois. Il continue d'évoluer, car, même si nous finissons par verser les prestations aux personnes admissibles, chaque mois qui passe voit de nouvelles personnes devenir admissibles.

Nous sommes déterminés à y parvenir, et nous constatons que nos efforts continuent de réduire l'arriéré.

Anna Roberts: Il y a 50 000 aînés concernés. Quel est le délai? Est-ce un retard d'un mois, ou bien de neuf mois?

Il y a des aînés qui m'appellent pour me dire qu'ils n'arrivent pas à payer leurs factures et qu'ils vont être expulsés de leur logement, et qui me demandent qui va les dédommager.

J'ai une deuxième question. Il a été mentionné que des paiements au titre du SRG avaient été versés à des personnes qui n'y avaient pas droit. Combien d'argent a été payé en trop à ces personnes, et comment comptez-vous le récupérer?

Cliff Groen: Je vais répondre à votre première question.

Il est certain que les délais varient d'une personne à l'autre. Nous effectuons un suivi à cet égard. Cela dépend de nombreux facteurs différents. Parfois, les retards sont dus au fait qu'il nous manque des informations de la part du client et que nous devons le recontacter. D'autres fois, nous avons les informations nécessaires, mais il s'agit simplement de pouvoir finaliser les transactions pour ces clients.

Le SRG est un programme dont l'admissibilité dépend du revenu, mais aussi d'autres facteurs, comme les changements de situation matrimoniale. Ces changements surviennent assez fréquemment et peuvent avoir une incidence sur le droit des personnes à recevoir des prestations. Ces changements peuvent déterminer si elles y ont droit ou non. Cela peut entraîner un trop-perçu, ou au contraire un sous-perçu, si la situation vient à changer.

Anna Roberts: Je n'ai pas beaucoup de temps. Quel est le montant du trop-perçu? Avons-nous un chiffre?

Cliff Groen: J'essaie de bien cerner votre question, car les causes des trop-perçus peuvent être multiples. Quant à savoir comment ces montants sont récupérés, il existe un système de compensation qui ajuste les prestations en cours d'une personne en fonction de sa capacité de paiement, afin de garantir que chacun reçoive le montant auquel il a droit.

Anna Roberts: Vous reconnaissez que le système actuel comporte des erreurs.

Le président: Madame Roberts, votre temps de parole est largement dépassé.

Anna Roberts: Merci.

[Français]

Le président: Monsieur Joseph, vous avez la parole pour cinq minutes.

Natilien Joseph (Longueuil—Saint-Hubert, Lib.): Merci, monsieur le président.

Si vous me le permettez, je vais alléger l'atmosphère, parce que, depuis tantôt, j'entends seulement des gens faire de la récupération politique. Je vais m'adresser à M. Cliff Groen. Nous allons parler des retards.

D'abord, qu'est-ce qui cause ces retards? Est-ce parce que les gens remplissent des formulaires qui contiennent des fautes graves, comme des noms ou des adresses mal écrites, ou encore des cases cochées qui ne devraient pas l'être? À mon avis, dans de tels cas, on ne peut pas traiter le dossier. Il faut renvoyer le formulaire. Pouvez-vous nous en parler un peu?

L'image que l'opposition envoie aux Québécois et aux Canadiens est celle d'un Canada dysfonctionnel. Il faut arrêter de dénigrer le Canada. Nous vivons dans un beau grand pays où il fait bon vivre. À un moment donné, il faut arrêter de faire peur aux Québécois et aux Canadiens en disant que le Canada est dysfonctionnel. Je peux rassurer les gens: le Canada n'est pas dysfonctionnel.

Alors, pouvez-vous nous parler un peu des retards? Sont-ils causés par des formulaires de demande mal remplis?

Prenez tout le temps dont vous avez besoin pour nous expliquer ça.

• (0855)

Cliff Groen: Je vous remercie beaucoup de cette question.

La Sécurité de la vieillesse est le plus grand programme prescrit par une loi qui verse des prestations aux Canadiens. L'un des grands problèmes que nous avions auparavant était lié au fait que le système et le processus étaient complètement basés sur le papier. Toutes les demandes étaient faites sur papier. Par conséquent, nous avions beaucoup de difficulté à traiter ces demandes de façon efficace. Parfois, comme vous l'avez mentionné, nous avions de la difficulté à lire ce que les clients avaient écrit, mais il y avait un pro-

blème plus important encore: nous recevions des demandes incomplètes de prestations. Dans de tels cas, il faut faire un suivi auprès de ces clients pour obtenir d'autres renseignements.

Le nouveau système étant numérique, les personnes peuvent faire leur demande en ligne. Ainsi, nous avons les contrôles nécessaires pour nous assurer que la demande soumise est complète. Ça nous permet vraiment d'offrir un meilleur service. Présentement, une de nos difficultés concerne le taux d'utilisation de cette application en ligne, qui demeure très bas. Nous encourageons donc les Canadiens à se rendre compte que, maintenant, le programme de la Sécurité de la vieillesse a enfin un système moderne, digne du XXI^e siècle; ils peuvent donc l'utiliser pour faire leur demande. Un système numérique permettant aux personnes de faire leur demande en ligne va nous aider à mieux servir les Canadiens.

Natilien Joseph: Nous avons le devoir de protéger nos aînés. Ils ont travaillé toute leur vie pour construire ce pays, et maintenant, c'est à notre tour de leur rendre ce qu'ils nous ont donné.

Ces retards sont-ils liés à Cúram, tout simplement?

Cliff Groen: Je crois qu'il est très important de souligner que les retards ne sont pas causés par un manque d'efficacité de ce système. Malheureusement, pour des raisons différentes, il y a des retards; c'est aussi le cas d'autres programmes et services que nous gérons. Il y a quatre ans, nous avons vu de grandes périodes d'attente pour la délivrance de passeports. L'année passée, dans le cadre du programme de passeport, nous avons dépassé notre norme de service, et 92 % des Canadiens ont reçu leur passeport à temps.

Malheureusement, dans le cadre de la prestation de ces grands programmes, où il y a des interactions avec des millions de Canadiens, il est possible qu'il y ait des retards, mais je peux vous garantir que ce n'est pas du tout parce que le système Cúram ne fonctionne pas comme prévu. Il fonctionne correctement. En ce qui concerne l'exactitude des paiements, nous avons pour objectif de nous assurer qu'au moins 95 % des paiements sont exacts, et nous continuons à respecter cette norme aussi.

Natilien Joseph: Pourquoi la mise en place du programme de modernisation du versement des prestations était-elle jugée nécessaire?

Cliff Groen: En gros, c'est parce qu'il y avait un très grand risque que le système ne fonctionne plus et que les millions de Canadiens qui ont besoin de ces prestations ne les reçoivent pas. C'était essentiel. Il n'était pas approprié de se fier à un système vieux de 60 ans pour verser ces prestations, qui sont extrêmement importantes.

Natilien Joseph: Merci, monsieur Groen.

Le président: Merci, monsieur Joseph.

Madame Larouche, vous avez la parole pour deux minutes et demie.

Andréanne Larouche: Tout d'abord, je vais dire qu'on aurait eu besoin de plus de transparence, dans ce dossier. Au Comité permanent des comptes publics, une motion avait même été adoptée par des libéraux pour qu'une enquête indépendante puisse avoir lieu, mais tout à coup, une fois à la Chambre, cette motion adoptée unanimement au Comité permanent des comptes publics a été rejetée.

Au nom de la transparence, en 30 secondes, pouvez-vous me dire si vous êtes prêt à transmettre au Comité, au cours des deux prochaines semaines, la liste complète des contrats liés à Cúram, les coûts initiaux comparés aux coûts actualisés, les firmes bénéficiaires et les montants versés?

Cliff Groen: En ce qui concerne les contrats, nous avons déjà soumis, à plusieurs reprises, tous les contrats liés au programme de modernisation du versement des prestations. Comme je l'ai mentionné tantôt, ce n'est pas à moi de participer aux débats entre les députés à la Chambre des communes ou à ce comité.

• (0900)

Andréanne Larouche: Il y avait d'autres demandes dans ma question.

En ce qui concerne les coûts d'exploitation, lors du breffage technique, les fonctionnaires n'étaient pas capables de nous fournir les coûts annuels d'exploitation du système, les coûts par transaction, ni les coûts liés aux licences.

Comment le Parlement peut-il surveiller l'utilisation des fonds publics si ces données ne sont même pas disponibles?

Cliff Groen: Lors de ce breffage technique, de ce que je me rappelle, la question portait sur les coûts d'exploitation du système dans l'avenir, après la fin du programme de modernisation du versement des prestations en 2031. Nous avons répondu en disant exactement combien il en coûterait d'exploiter le système dans cinq ou six ans. Comme on nous avait critiqués pour ne pas avoir fait, en 2017, une bonne estimation des coûts pour 2026, ce ne serait pas approprié.

Cependant, je peux vous garantir que, par client, les coûts liés à la prestation de ce programme seront moindres, parce que nous avons un système moderne et automatisé.

Andréanne Larouche: J'aimerais parler rapidement du côté humain.

En plus d'avoir reconnu que 85 000 aînés ont reçu leurs prestations en retard et ont subi des conséquences, le ministère reconnaît-il que les conditions de travail se sont détériorées avec Cúram, notamment à cause de la pression exercée sur les employés pour répondre à des citoyens en détresse avec des outils déficients?

Cliff Groen: Je vous remercie de cette question.

Nous prenons très au sérieux la situation de nos employés, mais la plateforme Cúram permet d'avoir un système moderne pour verser les prestations aux Canadiens. Pour moi, ça aurait été beaucoup plus stressant d'avoir un système qui ne fonctionne pas.

Le président: Merci, madame Larouche.

[Traduction]

Madame Goodridge, vous avez cinq minutes.

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

Merci d'être de retour devant notre comité, monsieur Groen.

Je vous remercie de nous avoir transmis les réponses aux questions posées lors de la réunion du 26 mars. D'après ces réponses, 53 000 personnes attendaient de recevoir leurs paiements, et ce chiffre est désormais de 50 000. Cela signifie qu'en l'espace de quelques mois, vous avez réussi à réduire l'arriéré de 3 000 personnes. C'est un chiffre assez inquiétant. Je comprends que vous

faites de votre mieux, mais cela signifie tout de même qu'il y a 50 000 Canadiens qui n'ont pas reçu leurs fonds.

Voici une question que je me suis posée après notre dernière réunion à ce sujet: que ferais-je si j'étais une aînée peu familiarisée avec la technologie? Eh bien, je me rendrais probablement dans un bureau de Service Canada.

Il se trouve que je devais faire faire un passeport à mon fils; alors, plutôt que de simplement envoyer les documents, j'ai décidé de me rendre au bureau de Service Canada de Fort McMurray et d'attendre sur place. Avez-vous une idée du temps que j'ai dû passer à attendre le 31 mars au bureau de Service Canada de Fort McMurray juste pour voir quelqu'un?

Cliff Groen: Nous disposons effectivement de statistiques régulières concernant l'ensemble de nos bureaux et les temps d'attente moyens, mais je ne suis pas en mesure de vous indiquer quel était le temps d'attente le 31 mars au centre Service Canada de Fort McMurray.

Laila Goodridge: J'ai attendu deux heures et 20 minutes.

J'ai vu plusieurs personnes qui ont attendu environ une heure, mais qui ne pouvaient pas se permettre d'attendre plus longtemps. Elles sont donc parties, très frustrées. Il m'a semblé évident, pendant que j'étais là-bas, que le personnel était stressé parce que de nombreuses personnes étaient là faute d'avoir reçu leurs paiements. Elles attendaient leurs prestations d'assurance-emploi ou d'autres aides de ce genre, et elles n'avaient pas de soutien. À un moment donné, il n'y avait pas assez de chaises dans la salle d'attente pour tout le monde. C'est un problème, et c'est la réalité.

Beaucoup d'aînés sont incapables d'utiliser Internet ou ne possèdent pas les compétences nécessaires pour le faire. Ils se sentent plus à l'aise de se rendre sur place ou de téléphoner. J'ai essayé de téléphoner, mais cela ne fonctionne pas vraiment. Les gens se perdent sans cesse. Nos bureaux reçoivent régulièrement des appels de gens frustrés.

Y a-t-il un moyen d'améliorer votre service à la clientèle pour aider les gens qui attendent leur prestation de la Sécurité de la vieillesse, de sorte qu'ils puissent passer en priorité quelque part? Même dans un bureau de Service Canada, ces gens ont dû attendre deux heures et demie.

Cliff Groen: Les temps d'attente chez Service Canada sont publiés en ligne quotidiennement. Je vous invite à consulter le site Web pour connaître le temps d'attente moyen.

Il se peut qu'un incident se soit produit le 31 mars. Je ne remets pas en cause votre expérience au centre de Fort McMurray, mais notre temps d'attente moyen à l'échelle nationale n'est pas de deux heures et demie. Il n'est pas non plus d'une heure. En général, le temps d'attente moyen...

• (0905)

Laila Goodridge: Je comprends.

Quand j'ai décidé de me rendre au bureau de Service Canada de Fort McMurray à 9 h 50, j'ai vérifié le temps d'attente avant de partir. Il était indiqué qu'il fallait attendre une heure et demie. Sur place, la réceptionniste m'a dit que cela prendrait probablement plutôt deux heures. Il m'a fallu deux heures et 20 minutes avant de pouvoir voir quelqu'un.

Je comprends que chaque client peut prendre plus ou moins de temps, mais cela reste tout de même une très longue attente. C'est la réalité à laquelle sont confrontés bon nombre de nos aînés. S'ils arrivent et que la salle d'attente est pleine à craquer, et qu'ils ont déjà essayé d'appeler plusieurs fois sans réussir à joindre quelqu'un, ils se disent qu'ils ne veulent pas attendre deux heures et demie, et ils finissent par repartir.

Cliff Groen: Je pense qu'il est important de s'assurer que nous parlons bien de la situation habituelle et non d'un cas particulier isolé.

L'année dernière — au cours de l'exercice 2025-2026 —, le temps d'attente moyen au centre d'appels spécialisé dans les pensions était de 17,8 minutes. Pour le centre d'appels de l'assurance-emploi, il était de 4,8 minutes. Quant à notre centre d'appels dédié au programme de soins dentaires, il était de 10,4 minutes. Ce sont des moyennes. Certains jours, le temps d'attente moyen peut être plus long ou plus court, en fonction de divers facteurs.

Voulons-nous que nos clients aient à attendre plus d'une heure? Ce n'est pas ce qui est attendu, et ce n'est pas le résultat habituel de notre service.

Laila Goodridge: D'après certains des commentaires que j'ai reçus, je pense que c'est probablement assez représentatif de la situation à Fort McMurray, mais là n'est pas la question.

Vous serait-il possible de fournir une nouvelle ventilation provinciale de ces 50 000 personnes touchées, ainsi qu'une répartition entre les milieux urbains et ruraux, et de nous donner des précisions sur les critères utilisés pour déterminer ce qui est rural?

Je ne sais pas si vous avez nécessairement suivi la définition courante d'un secteur rural, parce que vous avez décidé de le faire en fonction de la prestation de services. Il serait peut-être utile que vous nous disiez quelles collectivités sont considérées comme étant urbaines, ou quelque chose du genre, afin que nous ayons une meilleure idée de la situation.

Cliff Groen: Certainement. Nous avons effectivement une ventilation par province des 50 000 personnes concernées. Nous avons utilisé les données de Postes Canada pour distinguer les zones urbaines des zones rurales, mais je me ferai un plaisir de vous fournir des précisions supplémentaires à ce sujet.

Laila Goodridge: Merci.

[Français]

Le président: Monsieur Villeneuve, soyez le bienvenu.

Vous avez la parole pour cinq minutes.

Louis Villeneuve: Merci beaucoup.

Bonjour, messieurs. Je vous remercie d'être ici.

C'est ma première présence à ce comité. Dans une autre vie, je travaillais en informatique pour une entreprise qui offrait justement des services de transition numérique. De tous les dossiers que nous avons eus, je n'en ai jamais vu un qui était simple. Il y a toujours des défis et des impondérables. Je pense que c'est la même chose dans ce cas-ci. Évidemment, une personne âgée ou toute personne qui attend un service du gouvernement et qui ne réussit pas à l'avoir, c'est une de trop. Je pense que tout le monde en convient.

Le système actuel verse des prestations à 7,7 millions de personnes. Pourriez-vous me dire quel est le pourcentage d'efficacité actuel?

Cliff Groen: Le pourcentage d'efficacité...

Louis Villeneuve: Oui. Quel est le pourcentage d'efficacité du système, au moment où on se parle aujourd'hui? On sait qu'il y a eu des problèmes et que vous essayez toujours de les régler. J'aimerais savoir ce qu'est la réalité maintenant.

Cliff Groen: Présentement, à la fin d'avril, le nombre de prestataires était de 7,9 millions de Canadiens. Il y a 50 000 personnes qui ont fait une demande et qui attendent un versement initial au-delà du premier mois de prestations. Alors, les 7,9 millions de prestataires reçoivent leurs prestations à temps, et nous sommes toujours en train de traiter les dossiers des 50 000 personnes en question pour nous assurer qu'elles recevront leurs prestations le plus tôt possible.

Louis Villeneuve: Merci.

Quelles sont les mesures prises pour redresser la situation et s'assurer que le système fonctionne bien?

Cliff Groen: Nous avons mis en place beaucoup de mesures pour remédier à ce problème. Nous avons ajouté de nouvelles capacités dans le système pour augmenter le taux d'automatisation. Le nouveau système offre beaucoup plus de possibilités d'automatisation, et nous avons mis en place une autre instance de ce système pour augmenter l'automatisation. Nous avons aussi augmenté le nombre d'employés pour traiter ces dossiers en retard.

Notre programme qui vise à encourager les clients à faire leur demande en ligne est un autre élément essentiel. Cela les aide à avoir une meilleure expérience, puisqu'ils n'ont pas besoin d'aller à un bureau de Service Canada pour faire leur demande. C'est aussi plus efficace pour nous, car une grande partie des demandes qui sont faites en ligne peuvent être traitées de façon automatique, sans intervention humaine. Entretemps, nos employés peuvent aussi mieux se concentrer sur les clients et les demandes qui doivent être revues de façon manuelle.

● (0910)

Louis Villeneuve: Merci.

On sait qu'un changement de système comporte des défis. Si nous n'avions pas changé de système, quels auraient été les risques pour nos concitoyens?

Cliff Groen: Nous avons très peur que le système cesse de fonctionner.

Je vais vous donner un exemple.

Les États-Unis avaient un système semblable pour les anciens combattants qui était aussi basé sur le langage COBOL. Ils y avaient apporté une petite modification en raison d'un changement de politique et, pendant plusieurs mois, ils n'étaient pas en mesure de payer les anciens combattants. Nous avons très peur que ça arrive ici. C'est le type de risque qu'il fallait gérer, donc on a voulu mettre en place un nouveau système.

Quelqu'un a mentionné Phénix, par exemple. On sait que ce système a causé de grandes difficultés aux fonctionnaires, mais la plupart des Canadiens ne savaient probablement même pas quel était le système de paie des fonctionnaires. Si le système qui verse les prestations de la Sûreté de la vieillesse aux aînés venait à ne plus fonctionner, ce serait une crise pour l'ensemble du Canada. C'était un risque qu'on devait gérer, et c'est pourquoi on est allé de l'avant. Quand on a mis en place le nouveau système, les 7,4 millions de personnes qui recevaient des prestations en mars de l'année précédente ont toutes reçu leurs paiements entre mars et avril.

À mon avis, c'est la preuve que le système a bien été mis en place.

Louis Villeneuve: Merci.

Le président: Merci, monsieur Villeneuve.

Je remercie aussi les nouveaux membres.

[Traduction]

Cela met fin à la première heure de notre réunion.

Je remercie les témoins, M. Groen et M. Hickey.

Nous allons suspendre la séance avant de passer à la deuxième heure.

• (0910) _____ (Pause) _____

• (0915)

Le président: Nous sommes de retour.

Chers collègues, veuillez prendre place. Nous reprenons nos travaux avec notre deuxième groupe de témoins.

Je ne reviendrai pas sur toutes les indications déjà fournies, mais je vous prierais de vous assurer que vous êtes sur le bon canal pour l'interprétation. Vous pourrez ainsi participer à cette réunion dans la langue officielle de votre choix. Les tests de son pour les témoins qui comparaissent virtuellement ont été effectués et tout est dans l'ordre. Veuillez adresser toutes vos questions à la présidence et attendre que je vous donne la parole.

Nous allons passer sans plus tarder à notre deuxième groupe de témoins avec lesquels nous traiterons des mises en chantier de logements dans le cadre des programmes fédéraux.

Trois témoins sont des nôtres pour ce faire.

De la Building Industry and Land Development Association, nous accueillons David Wilkes, président et chef de la direction. De l'Alliance canadienne pour mettre fin à l'itinérance, Tim Richter, président et chef de la direction, se joint à nous par vidéoconférence. Nous recevons également Raymond Sullivan, directeur général de l'Association canadienne d'habitation et de rénovation urbaine.

Vous disposez chacun de cinq minutes pour nous faire part de vos observations préliminaires.

Nous allons commencer par vous, monsieur Wilkes.

• (0920)

David Wilkes (président et directeur général, Building Industry and Land Development Association): Bonjour, monsieur le président, et merci de m'avoir invité à comparaître aujourd'hui pour vous faire part du point de vue de notre organisation sur l'incidence des politiques du gouvernement fédéral sur les mises en chantier.

Comme le président l'a mentionné, je m'appelle Dave Wilkes. Je suis président et chef de la direction de la Building Industry and Land Development Association. C'est un plaisir d'être de retour devant le Comité aujourd'hui. Je suis heureux d'avoir l'occasion de m'adresser à vous non seulement en tant que porte-parole de notre association, mais aussi en ma qualité de cofacilitateur de l'Alliance des grands centres urbains, une coalition de grands promoteurs et constructeurs des grandes régions métropolitaines du Canada.

J'ai fourni à votre greffier une copie plus détaillée de mes observations, qui comprend des données récentes sur les ventes dans tout le pays. J'ai d'ailleurs déjà transmis au Comité ces informations dont nous avons pu discuter lors de ma comparution de la semaine dernière.

À l'échelon fédéral, les politiques, les institutions, les exigences réglementaires, les programmes et les autres facteurs qui influent sur l'accès au capital ont une incidence directe et importante sur les types de logements qui arrivent sur le marché.

Alors que le Comité se tourne vers l'avenir et s'ajuste aux changements dans le marché de l'offre de logements neufs et à la façon dont le gouvernement fédéral influe sur ce marché, il est très important de se livrer à cet exercice en sachant que différents programmes fédéraux clés arrivent à maturité. Ainsi, il faut notamment tenir compte de l'expiration de l'interdiction visant les acheteurs étrangers et de la disparition du Fonds pour accélérer la construction de logements à la fin de l'année; de la suppression de l'allègement de la TVH en Ontario qui a été mis en place en avril pour une période d'un an; de la nécessité continue d'envisager une plus grande souplesse pour le test de résistance bancaire; et de la nécessité de mettre à jour les politiques d'immigration du Canada, en particulier dans le contexte de l'interdiction visant les acheteurs étrangers.

Dans ce contexte, nous encourageons le Comité à prendre en considération les cinq éléments suivants.

Premièrement, il est nécessaire d'améliorer les données nationales sur le marché des nouveaux logements. C'est une erreur courante de penser que le Canada a un marché immobilier monolithique et homogène, ce qui nous amène à nous concentrer sur des solutions nationales uniques, plutôt que sur celles qui sont adaptées aux conditions du marché et aux besoins des différentes régions. La SCHL fait un travail admirable en matière de statistiques sur le logement, mais nous devons reconnaître que c'est le meilleur outil à notre disposition, et pas nécessairement le meilleur qui soit. Nous sommes heureux de voir que le gouvernement s'est engagé, dans l'énoncé économique du printemps, à déployer des ressources pour régler ce problème.

Deuxièmement, il nous faut arriver à mieux comprendre l'interaction entre logement et immigration. On pourra ainsi non seulement assurer une offre de logements mieux adaptée aux objectifs d'immigration que le gouvernement a fixés en tenant compte des délais effectivement nécessaires pour accroître cette offre de logements, mais aussi des répercussions de l'immigration sur la main-d'œuvre qualifiée. J'encourage le Comité à examiner les modèles qui existent à l'échelle internationale, comme en Australie, et à voir comment le juste équilibre entre acheteurs étrangers et besoins nationaux peut être atteint.

Troisièmement, il faut pouvoir combler les besoins en capital pour la construction des logements nécessaires. À l'heure actuelle, la SCHL estime qu'un déploiement de capitaux de 2 billions de dollars au cours des cinq prochaines années est nécessaire pour atteindre les objectifs du Canada en matière de logement, tant pour la propriété que pour la location, tout en assurant l'abordabilité et une offre suffisante. Pour ce faire, il faut une stratégie visant à attirer des capitaux privés ainsi qu'un examen des programmes de financement et de prêts du gouvernement afin de s'assurer qu'ils sont dotés de ressources suffisantes pour permettre d'accorder avec stabilité des prêts substantiels afin de répondre à la demande. Nous avons également été encouragés de voir l'engagement à revoir ces mécanismes de financement dans l'énoncé économique du printemps.

Quatrièmement, il est grand temps de régler un problème qui perdure. Dans la région du Grand Toronto, il faut encore 10 ans pour mener à bien un projet de hauteur restreinte et 11 ans pour une tour d'habitation. Une part importante de ces délais, mesurée en années, est attribuable au processus d'approbation des projets à l'échelon municipal. Comme le Comité le sait pertinemment, chaque mois de retard ajoute des milliers de dollars au coût du produit final. Le gouvernement fédéral peut jouer un rôle habilitant en offrant des incitatifs par l'entremise des provinces pour travailler avec les municipalités afin d'accélérer les approbations, mais je tiens à souligner que ces approbations doivent mener à la construction de nouveaux logements.

Cinquièmement, le temps est venu de faire preuve de transparence envers les nouveaux acheteurs en ce qui concerne les frais gouvernementaux, les taxes et les droits d'aménagement des nouvelles maisons. Jusqu'à tout récemment, dans la région du Grand Toronto, les frais et les taxes perçus par tous les ordres de gouvernement représentaient de 25 à 30 % du coût d'une maison neuve. Nous croyons que ces coûts devraient être déclarés et précisés à l'acheteur lorsqu'il fait l'acquisition d'une nouvelle maison, et ce, aussi bien au moment de l'achat qu'à la signature du contrat.

Monsieur le président, je vous remercie encore une fois de m'avoir donné l'occasion de comparaître aujourd'hui. Je suis toujours ravi de pouvoir discuter avec le Comité. L'objectif fédéral de doubler la construction de logements est important. Nos recommandations s'appuient sur celles figurant dans le rapport du Sénat intitulé « Hors de portée ». Nous encourageons le Comité à tenir compte de ces documents, des mémoires présentés par d'autres témoins et de l'ensemble des renseignements disponibles lorsque viendra le temps de rédiger son rapport.

Je me ferai un plaisir de répondre à vos questions.

• (0925)

Le président: Merci, monsieur Wilkes.

Nous allons passer à M. Richter.

Tim Richter (président-directeur général, Alliance canadienne pour mettre fin à l'itinérance): Bonjour.

Merci, monsieur le président, de me donner l'occasion de m'adresser à vous aujourd'hui.

Je vais commencer par faire écho au témoignage que Mike Moffat vous a présenté l'autre jour. Il a dit:

une cible en matière de logement est un moyen. Ce n'est pas une fin en soi. Ce n'est pas un objectif. Une jeune famille à la recherche d'un logement ne se soucie guère du nombre de mises en chantier enregistrées l'année dernière. Ce qui la préoccupe, c'est de trouver un logement abordable qui réponde à ses besoins dans sa collectivité.

L'une des lacunes fondamentales de l'approche du gouvernement fédéral en matière de logement est son manque de clarté quant à ses priorités et aux résultats que l'on souhaite obtenir. La plupart des gouvernements ont tendance à évaluer le succès de leurs politiques à l'aune des résultats directement produits, comme le nombre de logements mis en chantier par rapport aux sommes investies, plutôt qu'en fonction d'une plus grande abordabilité pour les gens.

Je ne veux pas trop insister sur ce point, mais l'abordabilité du logement au Canada s'est détériorée pour presque tous les quintiles de revenu au pays au fil de la mise en œuvre de la première Stratégie nationale sur le logement. Manifestement, quelque chose ne fonctionne pas.

En plus de diriger l'Alliance canadienne pour mettre fin à l'itinérance, je copréside le Conseil national du logement. Le Conseil a publié un rapport proposant un cadre axé sur les résultats pour la politique fédérale en matière de logement et a également envoyé une lettre au ministre Robertson définissant une approche axée sur les résultats pour une nouvelle stratégie nationale en matière de logement. Si la chose vous intéresse, je me ferai un plaisir de transmettre des copies de ces documents au Comité.

Dans ces deux documents, le Conseil fait valoir que les politiques en matière de logement qui sont axées sur les résultats permettent au gouvernement de mieux cibler ses interventions en ayant une idée plus précise des options qui s'offrent à lui. L'offre de logements et les politiques nécessaires pour améliorer l'abordabilité pour la jeune famille dans l'exemple de M. Moffat vont différer des mesures nécessaires pour fournir des logements supervisés et très abordables aux personnes qui risquent de se retrouver en situation d'itinérance. Dans les deux cas, les gouvernements peuvent prendre des mesures influant à la fois sur la demande et sur l'offre. On pourrait ainsi réduire les besoins impérieux en matière de logement en améliorant l'Allocation canadienne pour le logement ou en augmentant l'offre, ou encore en combinant ces deux mesures. Pour réduire l'itinérance, il faudra offrir des logements supervisés très abordables en même temps qu'une bonification de l'Allocation canadienne pour le logement, en coordination avec les provinces.

Compte tenu des nombreuses demandes concurrentes qui pèsent sur le Trésor, il est également essentiel que le gouvernement fédéral ait des priorités claires. Je rappelle au Comité que la politique du logement du Canada est énoncée dans la Loi sur la stratégie nationale sur le logement de 2019. Cette loi stipule qu'une telle stratégie doit appuyer « la réalisation progressive du droit à un logement suffisant ». Cet engagement exige que le gouvernement du Canada fasse de la réduction de l'itinérance et des besoins impérieux en matière de logement une priorité dans le cadre de sa politique.

À mon avis, on ne devrait pas considérer que le gouvernement fédéral se concentre exclusivement sur les logements très abordables et hors marché en priorisant ainsi ses actions. Le logement est une vaste mécanique. Ce qui est fait pour la famille dans l'exemple de M. Moffat finira par avoir une incidence sur ce qui se passe pour une famille ayant des besoins impérieux en matière de logement. La question du logement doit être abordée de façon holistique.

Selon moi, la mesure la plus importante que le gouvernement doit prendre en matière de logement consiste à préciser les résultats souhaités et à définir ses priorités en conséquence. En discutant avec des fonctionnaires fédéraux, on comprend rapidement qu'ils ont pour mandat et comme directive de débloquer les fonds prévus à cette fin. Je crains de voir le gouvernement fédéral répéter les erreurs de la première Stratégie nationale sur le logement en se précipitant pour débloquer ces fonds sans savoir clairement ce que l'investissement est censé permettre d'accomplir.

Le succès de la politique en matière de logement ne se mesurera pas en fonction des sommes dépensées ou du nombre de logements construits. Le succès sera déterminé par le nombre de familles qui trouveront dans leur communauté un logement qui répond à leurs besoins et qu'elles peuvent se permettre de payer. Il sera jaugé en fonction de la réduction de l'itinérance et l'amélioration de la sécurité des collectivités. On l'évaluera suivant le nombre de familles qui, à la fin du mois, ne se demandent pas si elles seront en mesure de payer leur loyer.

L'arrivée à échéance de la Stratégie nationale sur le logement et le prochain budget fédéral offrent au gouvernement fédéral l'occasion de prendre du recul et d'énoncer précisément les résultats qu'il veut obtenir, d'établir des priorités claires et de concevoir la nouvelle Stratégie nationale sur le logement et les programmes de logement connexes en fonction de ces résultats escomptés.

Je terminerai par une maxime que j'ai entendue dans l'armée: un travail lent est harmonieux, et un travail harmonieux est rapide. Se précipiter mène à des erreurs qui vont finir par vous ralentir. En agissant de façon plus réfléchie pour miser davantage sur la précision, on finit par agir plus rapidement et plus efficacement. Ces conseils s'appliquent tout autant à la politique fédérale en matière de logement qu'à moi, en tant que jeune soldat.

Merci beaucoup à tous. Je me ferai un plaisir de répondre à vos questions.

• (0930)

Le président: Merci, monsieur Richter.

Nous passons maintenant à M. Sullivan pour un maximum de cinq minutes.

[Français]

Raymond Sullivan (directeur général, Association canadienne d'habitation et de rénovation urbaine): Monsieur le président, membres du Comité, je vous remercie de m'avoir offert l'occasion de me présenter ici ce matin.

Je m'appelle Raymond Sullivan, je suis le directeur de l'ACHRU, soit l'Association canadienne d'habitation et de rénovation urbaine.

[Traduction]

L'Association canadienne d'habitation et de rénovation urbaine représente le secteur du logement communautaire hors marché.

Les mises en chantier ne sont pas la bonne mesure à utiliser. Nous pouvons avoir en même temps un nombre élevé de mises en chantier et une crise du logement qui s'aggrave, et nous le savons parce que, jusqu'à tout récemment, c'est exactement ce qui se passait: des mises en chantier record parallèlement à une augmentation de l'itinérance et de l'inabondabilité du logement. Comment est-ce possible? La hausse des loyers et des prix d'achat a stimulé la construction.

Il y a deux ans, il y avait pénurie de main-d'œuvre. Nous ne pouvions pas trouver assez de gens de métier qualifiés pour travailler sur les chantiers de construction. Le coût des matériaux augmentait pour la même raison: nous ne pouvions pas répondre à la demande.

Où en sommes-nous aujourd'hui? Eh bien, maintenant, dans de nombreux marchés, il y a une offre excédentaire de logements haut de gamme, mais il y a toujours un manque criant de logements à un prix abordable. Les mises en chantier sont en chute libre dans certaines régions du pays.

Je tiens à souligner que les mises en chantier sont un indicateur différé. Les projets qui commencent maintenant ont été conçus et lancés il y a de cela des années. Il y a encore moins de projets qui sont actuellement mis de l'avant. Pourquoi? C'est parce que les loyers et les prix d'achat se sont stabilisés, ce qui était le résultat escompté des interventions gouvernementales.

Il y a toutefois une conséquence non souhaitée à cette approche. La construction de nouveaux logements s'essouffle; l'industrie ralentit ses activités du fait qu'il lui est impossible d'engranger autant de profits; et le marché se corrige lui-même. Ce cycle va un jour se renverser et les choses vont reprendre, mais les besoins en matière de logement ne sont pas cycliques, ils sont constants. Où en sommes-nous? Eh bien, nous avons constaté une augmentation de l'itinérance, car de plus en plus de gens ont été complètement exclus du marché en raison des prix à la hausse, et c'est encore le cas aujourd'hui. Le coût social, économique et humain de l'itinérance est persistant.

Les travailleurs de la construction voient maintenant leur situation d'emploi fluctuer considérablement. Il y a trois ans, il était difficile de garder les gens de métier sur les chantiers parce qu'ils recevaient toujours de meilleures offres d'autres entrepreneurs, et maintenant, seule la liste A est utilisée alors que les travailleurs figurant sur les listes B et C ont été mis à pied.

Les promoteurs perdent de l'argent, accumulant les stocks invendus et les projets avortés, et nous avons toujours des taux élevés d'itinérance et de besoins impérieux en matière de logement. Est-ce une façon pour une économie, pour une société, de gérer un besoin fondamental et un droit de la personne comme le logement? Bien sûr que non.

Que doit-on faire? Une grande partie de la solution consiste à stabiliser le marché du logement, en particulier pour les 50 % des ménages canadiens qui sont les plus vulnérables à ces fluctuations. Les ménages à revenu médian et inférieur doivent avoir accès à un logement n'étant pas tributaire du marché spéculatif, c'est-à-dire à un logement hors marché.

Dans les années 1980 et au début des années 1990, les logements communautaires hors marché comptaient pour 15 à 17 % de toutes les mises en chantier; aujourd'hui, c'est environ 3 ou 4 %. À leur apogée, les logements communautaires hors marché représentaient plus de 5 % du parc de logements du Canada. Au milieu des années 1990, le gouvernement fédéral s'est retiré de ce secteur prioritaire, et la part des logements hors marché diminue lentement depuis.

L'inabordabilité des logements est en hausse. Les taux d'itinérance ont également augmenté. À l'heure actuelle, moins de 4,5 % des logements sont des logements communautaires hors marché, et ce pourcentage ne cesse de diminuer, et ce, malgré les investissements consentis dans le cadre de la Stratégie nationale sur le logement, parce que ces investissements ne visaient pas les besoins en matière de logement et l'abordabilité.

Nous ne suivons même pas la croissance de la population. Les logements communautaires hors marché sont à la traîne, avec moins de 4,5 % du parc de logements, alors que le nombre de ménages ayant des besoins impérieux en matière de logement a grimpé de 15 %. En considérant tous ces éléments, on en arrive à la cible que nous devons viser: les logements abordables hors marché répondant à un besoin social doivent compter pour 20 % de l'offre globale.

Nous pouvons commencer par nous fixer comme objectif de tout au moins doubler la part actuelle du logement communautaire au cours de la prochaine décennie et de quadrupler la taille du parc de logements communautaires gérés par les Autochtones. Nous pourrions ainsi mettre un nombre important de ménages à l'abri du cycle d'expansion et de ralentissement qui caractérise le marché de l'habitation.

Le secteur du logement hors marché nous donne accès à un résultat qui ne pourrait être obtenu en s'en remettant uniquement au marché privé. Il fournit des logements qui demeurent abordables, peu importe les taux d'intérêt ou les cycles du marché. C'est en fait le pilier stabilisateur qui fait actuellement défaut à notre système.

Si vous vous concentrez uniquement sur les mises en chantier — le nombre de logements qui sont construits —, vous ne posez pas les bonnes questions. Pour qui ces logements sont-ils construits? Qui a les moyens d'y vivre? Quels sont les besoins en matière de logement qui ne sont pas comblés? Quand le gouvernement intervient, est-ce pour faciliter les mises en chantier dont on a vraiment besoin?

Merci.

• (0935)

Le président: Merci, monsieur Sullivan.

Nous allons commencer la première série de questions avec M. Aitchison, qui dispose de six minutes.

Scott Aitchison (Parry Sound—Muskoka, PCC): Merci, monsieur le président.

Merci aux témoins. Je suis heureux de vous revoir tous.

J'aimerais commencer par vous, monsieur Sullivan, parce que vous avez soulevé un point intéressant. Vous avez commencé par une déclaration assez audacieuse, à savoir que les mises en chantier ne constituent pas une bonne mesure. C'est en partie parce que, comme vous l'avez dit, c'est un indicateur tardif et que, parfois, la façon dont nous comptons les mises en chantier n'est pas tout à fait la meilleure non plus.

Je pense que vous avez tous soulevé un point valable: nous devons également nous assurer de bâtir le bon type de logements.

J'aimerais commencer par vous, monsieur Sullivan. Maisons Canada est un nouvel organisme censé se concentrer très précisément sur le logement hors marché. On ne lui a pas donné de cibles au moment de sa création, et c'est peut-être parce qu'on ne sait pas

quelles doivent être les cibles. Si vous deviez donner des objectifs aux responsables de cet organisme, quels seraient-ils?

Raymond Sullivan: Le programme Maisons Canada a été conçu pour être agile et réactif d'une manière que, peut-être, la SCHL ne pourrait pas. Toutefois, on ne peut pas être agile et réactif si l'on ne sait pas où l'on va. C'est pourquoi il est très important de fixer des cibles. Maisons Canada a établi un cadre d'abordabilité pour les revenus médians, modestes, faibles et très faibles, ainsi que pour les revenus supérieurs au revenu médian. Les responsables doivent fixer des objectifs pour ce qui est du nombre de logements que le programme financera dans chacune de ces tranches de revenu.

Scott Aitchison: Je vous remercie.

Monsieur Wilkes, quel est le plus grand obstacle, à ce jour, qui nous empêche de commencer à bâtir des maisons?

David Wilkes: Je pense que c'est le coût global.

Je vais apporter un point de vue différent de celui de mon collègue, M. Sullivan.

Du point de vue global du logement, nous devons ajuster les coûts qui ont entraîné certains des défis liés à l'abordabilité et à notre capacité de lancer des mises en chantier. En particulier — comme je l'ai indiqué dans mes remarques et comme je l'ai dit au Comité —, il convient de souligner que les ventes ont vraiment atteint des creux historiques dans les grands centres urbains.

Je pense que tout cela est une combinaison des coûts de construction. Le secteur privé s'adapte dans les domaines qu'il contrôle, comme les terrains et les matériaux. Les gouvernements sont sur le point de reconnaître que les 25 ou 30 % qu'ils ajoutent au coût d'une nouvelle maison doivent être réduits, que ce soit au moyen d'ajustements de la TVH, d'ajustements des droits d'aménagement ou d'approbations accélérées. Il s'agit d'évaluer l'ensemble des facteurs qui ont une incidence sur le coût et le temps de construction, puis de s'attaquer au problème d'une manière fondamentale.

Scott Aitchison: Je vous remercie. C'est une transition parfaite vers M. Richter, qui a décrit avec beaucoup d'éloquence le secteur du logement comme un système complet, et non comme une seule pièce du casse-tête. Selon lui, aucun élément du continuum n'est nécessairement plus important qu'un autre. Je suis d'accord.

Seriez-vous d'accord, monsieur Richter, pour dire que l'ensemble du secteur du logement doit être plus abordable?

Tim Richter: Oui.

Si nous considérons le logement comme un système, nous voyons maintenant beaucoup de familles coincées au bas de ce système, comme M. Sullivan l'a souligné très clairement. Nous devons être conscients de la transition que les gens sont en mesure de faire grâce à ce système. Nous avons besoin d'un système de logement communautaire sain, mais si le marché du logement locatif ne fonctionne pas, plus de gens dépendront du système de logement communautaire. Si le marché de la propriété ne fonctionne pas, de plus en plus de gens dépendront du système de logements locatifs. Ces facteurs créent un embouteillage au milieu du système de logement.

Oui, nous devons penser à l'offre et au logement pour qui que ce soit — je pense que M. Sullivan a tout à fait raison —, mais nous devons aussi tenir compte de la façon dont les gens peuvent ou ne peuvent pas faire la transition au sein de ce système.

● (0940)

Scott Aitchison: Je vous remercie.

J'aimerais poursuivre dans la même veine.

Si nous devions rendre tous les logements plus abordables... puisque 95 % des logements au pays sont, en fait, des logements du marché. Si on éliminait 30 % du coût des logements du marché lié aux taxes, aux droits et aux frais gouvernementaux, cette mesure allégerait-elle en partie le fardeau qui repose sur les logements sociaux et supervisés, des loyers adaptés au revenu et de ce genre de choses, et le besoin de ce type de logements?

Tim Richter: C'est possible.

Cependant, je pense que ces taxes, ces frais et ces coûts liés aux retards s'appliquent tout autant aux logements communautaires, sociaux et supervisés qu'à tout le reste. En fait — M. Sullivan pourra me corriger si je me trompe —, le temps qu'il faut pour obtenir un permis a une incidence considérable sur le coût de la construction de nouveaux logements communautaires et sociaux.

Je dirais que les taxes, les frais, le temps qu'il faut pour construire et le coût de la construction sont des facteurs qui influent sur l'ensemble du système de logement.

Scott Aitchison: Je vous remercie.

Je vais revenir à M. Sullivan.

Certains de vos membres essaient de construire des logements hors marché, qu'ils soient sociaux, supervisés ou autres.

Combien coûtent les retards occasionnés par les administrations locales? Quelle mesure faut-il prendre?

Raymond Sullivan: Bon nombre des facteurs qui influent sur le coût de construction des logements sont les mêmes pour les logements hors marché et les logements du marché. Le coût de la main-d'œuvre et des matériaux, les retards dans l'approbation des projets et les taxes sur les transferts fonciers sont autant d'éléments auxquels le secteur du logement communautaire est également soumis. Ils ont une incidence sur la santé du système dans son ensemble.

Le système a besoin de logements du marché pour bien fonctionner. Il a aussi besoin de logements hors marché.

Scott Aitchison: Je vais le dire rapidement parce que mon temps est écoulé. L'un des objectifs de Maisons Canada devrait peut-être concerner non seulement le nombre de logements construits, mais aussi la rapidité avec laquelle nous accélérons le processus.

Raymond Sullivan: Oui.

Le président: Merci, monsieur Aitchison.

[Français]

Madame Desrochers, vous avez la parole pour six minutes.

Caroline Desrochers (Trois-Rivières, Lib.): Merci beaucoup, monsieur le président.

Je remercie les témoins d'être encore avec nous aujourd'hui. Je les remercie également de leur collaboration, au cours des dernières années, au sujet des stratégies et des programmes gouvernementaux. C'est très utile.

Vous avez mentionné la Stratégie nationale sur le logement du Canada et les programmes qui vont venir bientôt à échéance. Nous nous apprêtons à lancer des consultations sur le renouvellement de

la Stratégie nationale. Alors, évidemment, à cet égard, les conversations que nous avons aujourd'hui seront très utiles.

Vous avez beaucoup parlé des indicateurs. Il y a un projet de loi en cours d'étude qui vise à faire de Maisons Canada une société d'État. Une fois que ce sera en place, il y aura des plans avec des indicateurs et des objectifs très clairs. Par contre, on a déjà dit très nettement qu'au minimum, on voulait doubler l'offre de logements hors marché.

Monsieur Sullivan, je pense que vous avez parlé d'une cible de 20 %. On regarde beaucoup ce qui se fait en Europe pour voir comment on peut y arriver.

Ce qui est clair — vous avez tous mis le doigt dessus —, c'est qu'il faut augmenter l'offre de logements de tous types pour augmenter l'abordabilité, c'est-à-dire pour faire baisser les loyers et les coûts de construction. On dit que de 25 à 30 % des coûts étaient liés aux différents ordres de gouvernement, mais ça, c'est dans le cas des maisons neuves. Il y a quand même des logements qui sont construits depuis des années et qui ont déjà été payés.

Selon vous trois, quel est le plus grand facteur, à part ces coûts, qui fait que les maisons sont si chères aujourd'hui?

Monsieur Wilkes, vous pouvez commencer.

[Traduction]

David Wilkes: Je pense qu'il y a plusieurs facteurs qui entraînent des défis en matière d'abordabilité du logement. Notre association de l'industrie se concentre sur les maisons neuves, alors je vais limiter mes commentaires et mes observations à ce type d'habitation.

Je ne saurais trop insister sur le fait que les coûts qui sont intégrés dans les frais et les taxes du gouvernement constituent certains des principaux facteurs. Certaines municipalités ont augmenté ces coûts de 1 000 % au cours des dernières années, bien au-delà de l'inflation. De plus, il y a les délais de livraison, comme tous les témoins qui ont comparu devant vous aujourd'hui l'ont indiqué, et les coûts pour les financer. C'est pourquoi nous pensons que certains des changements, tant du côté de la location que du côté des capitaux privés, qui visent à examiner comment les programmes gouvernementaux peuvent financer cette nouvelle réalité, sont importants.

Permettez-moi de me concentrer sur une partie du travail qui se fait actuellement au sujet des coûts liés aux droits d'aménagement, par exemple. L'entente actuelle entre le gouvernement de l'Ontario et le gouvernement fédéral, qui vise à réduire ces coûts de 50 %, est fondamentale. Nous pensons qu'il s'agit d'une occasion d'examiner ce qui compose ces droits d'aménagement, comme les réseaux d'aqueducs et les égouts, les types de routes et d'infrastructures, et la façon dont la valeur des terrains est calculée. Cet examen entraînera des changements structurels permettant de réduire ces coûts et de régler le problème de l'abordabilité en général.

● (0945)

[Français]

Caroline Desrochers: Merci.

Monsieur Sullivan, avez-vous quelque chose à ajouter?

Raymond Sullivan: Oui. Merci, madame Desrochers.

[Traduction]

Le coût du logement n'est pas exclusivement basé sur le coût de construction. Il est basé sur ce que le marché paiera pour ces logements. Lorsque le prix du marché baisse trop près ou en deçà du coût de construction, il y a une défaillance du système.

Cependant, le loyer d'un immeuble d'appartements vieux de 20 ans qui se trouve au bout de la rue d'ici n'est pas calculé en fonction du coût du logement, des droits d'aménagement ou des taxes gouvernementales. Le prix de revente d'un condo à trois pâtés de maisons d'ici n'est pas fondé sur les droits d'aménagement et les droits gouvernementaux. Il est fonction des conditions générales du marché. Lorsque les conditions générales du marché ne sont pas harmonisées, comme ça a été de plus en plus le cas au fil des décennies, et en particulier au cours des six dernières années, nous constatons ce genre de défaillance du système. C'est ce à quoi nous devons nous attaquer.

[Français]

Caroline Desrochers: Il y a plusieurs partenaires. On ne se leurrera pas en pensant que le gouvernement fédéral va tout régler. Ce n'est pas juste notre rôle. Nous devons tous collaborer. Vous avez notamment mentionné le rôle des municipalités.

Êtes-vous d'accord qu'avec Maisons Canada, on va vraiment pouvoir accroître l'offre de logements et accélérer la construction?

Monsieur Wilkes, tout à l'heure, vous avez parlé des différents leviers qu'on va utiliser pour aller chercher du financement dans différents secteurs afin de construire des logements plus rapidement. Êtes-vous d'accord qu'en augmentant l'offre de logements, on va arriver à changer un peu les conditions du marché et que Maisons Canada est un outil qui permet de le faire?

[Traduction]

David Wilkes: Maisons Canada ne peut pas être considéré comme la seule et unique solution aux défis que nous avons en matière d'offre de logements, bien qu'il s'agisse d'un élément important de son mandat. Comme je l'ai indiqué, je crois que nous devons adopter une approche qui couvre l'ensemble du marché. Nous devons nous pencher sur le logement du marché. Nous devons nous pencher sur le logement hors marché.

Nous ne pouvons pas non plus oublier l'incidence économique du secteur et de la création d'emplois bien rémunérés sur le PIB et les impôts. Je sais que ce n'est pas l'objet de l'étude du Comité, mais c'est un aspect que j'encouragerais le Comité à ne pas oublier.

[Français]

Caroline Desrochers: Merci.

Le président: Merci, madame Desrochers.

Madame Larouche, vous avez la parole pour six minutes.

Andréanne Larouche: Merci beaucoup, monsieur le président.

Je remercie beaucoup les témoins d'être avec nous ici, aujourd'hui, pour parler de l'importance de se loger. Cela fait partie des besoins de base de tout être humain et de toute famille.

Cette semaine, j'ai rencontré des représentants de la coopérative Holocie. En fait, ils se sont rendus sur la Colline, et je tiens à le souligner. C'est un organisme de chez nous qui a une vision claire pour développer le logement social et communautaire. C'est ainsi que nous appelons ce type de logement au Québec, puisque nous avons des doutes sur la fameuse définition du logement de type

abordable. Qu'est-ce que ça veut dire, « abordable »? Ça peut être interprété de différentes façons.

Cet organisme a plusieurs projets en cours, mais il essaie de voir comment ces projets pourront voir le jour dans le contexte de Maisons Canada. Évidemment, il est bien conscient qu'il doit aussi faire des démarches auprès de la Société d'habitation du Québec, la SHQ, parce que le Québec a conclu une entente selon laquelle il aura le dernier mot sur les projets, mais c'est très intéressant. Je tiens à souligner que cette coopérative contribue directement à la mise en place de logements, ce qui a permis d'augmenter le taux d'occupation à Granby particulièrement. C'était l'un des plus bas au Québec, et maintenant, grâce à des projets comme ceux d'Holocie, il y a de plus en plus de logements sociaux et communautaires pour loger des familles qui en ont besoin.

Monsieur Sullivan, qu'est-ce que ça vous dit sur l'effet que pourrait avoir Maisons Canada, par exemple, sur la construction de logements sociaux et communautaires?

J'aimerais aussi que vous me parliez du lien avec l'itinérance, parce que vous en avez parlé. Quand on ne réussit pas à se loger, on se retrouve dans la rue.

● (0950)

Raymond Sullivan: Je vous remercie de votre question, madame Larouche.

La coordination intergouvernementale est fondamentale pour notre succès, quand on parle de logement.

[Traduction]

La coordination intergouvernementale est absolument essentielle à cet égard, tout comme la prévisibilité et la stabilité. L'une des innovations importantes de la Stratégie nationale sur le logement, c'est qu'elle prévoyait un échéancier de 10 ans. Nous arrivons maintenant à la fin de cette période, mais aucun autre échéancier de 10 ans n'est prévu.

Maisons Canada a été capitalisé au départ pour une période de cinq ans. Vous avez entendu M. Wilkes parler de délais de planification de 10 et 11 ans pour le logement. Nous avons besoin de stabilité et de prévisibilité pour construire le genre de logements dont parle Mme Larouche, à Granby et partout ailleurs au pays.

[Français]

Andréanne Larouche: Selon vous, quelles mesures le gouvernement fédéral devrait-il mettre en place pour prévenir l'itinérance chronique? Sur quel type de logement devrait-il miser pour ce faire? Qu'est-ce que ça prendrait?

[Traduction]

Raymond Sullivan: Il nous faut des objectifs précis en matière d'abordabilité, comme vous l'avez dit. En l'absence de définition, le terme « abordabilité » n'a aucun sens. Il nous faut des objectifs basés sur les revenus. Il s'agit d'un système dans son ensemble, et c'est ce à quoi nous assistons actuellement. Les gens sont exclus du marché immobilier et se retrouvent sans logement. Il nous faut un système viable qui réponde aux besoins des personnes ayant des revenus faibles, très faibles et moyens, et qui se fixe des objectifs en ce sens.

[Français]

Andréanne Larouche: Monsieur Richter, selon vous, sur quel type de logement faut-il miser pour pallier cette crise d'itinérance chronique?

[Traduction]

Tim Richter: Je suis d'accord avec M. Sullivan pour dire que nous devons nous concentrer sur des logements à prix très abordable et accompagnés de services de soutien.

Je voudrais revenir sur ce point et répondre à une observation précédente avant d'aborder votre question.

Mme Desrochers a soulevé un point essentiel en affirmant que le gouvernement fédéral ne peut y parvenir seul. Quand M. Sullivan évoque le doublement du parc de logements sociaux au Canada, cela représente environ 650 000 logements, soit un investissement d'environ 325 milliards de dollars en travaux de construction, à raison d'environ 500 000 \$ par logement.

Il est évident que le gouvernement fédéral ne peut y parvenir seul. Maisons Canada ne peut y parvenir seul. Je dirais que si nous voulons sérieusement réduire, voire éliminer l'itinérance, nous devons commencer par établir un accord national sur le logement et parvenir à un consensus entre le gouvernement fédéral et les provinces sur la manière dont nous allons fixer, à l'échelle du pays, des objectifs visant à réduire l'itinérance et les besoins fondamentaux en matière de logement, ainsi qu'à rétablir l'abordabilité. Il est très important de se fixer ces objectifs et de décider qu'on va éliminer ou réduire l'itinérance chronique.

Ensuite, il faut se coordonner avec les provinces. Pour répondre aux questions posées tout à l'heure concernant les coûts et la nécessité de les réduire, certains des obstacles dont nous parlons relèvent de la compétence des provinces, comme les droits d'aménagement, les taxes provinciales, les délais d'obtention des permis et le zonage.

Nous avons déjà vu le gouvernement fédéral supprimer la TPS sur les logements locatifs, par exemple. Cependant, une municipalité peut alors récupérer cette marge pour l'intégrer aux droits d'aménagement afin de financer la construction d'une usine de traitement des eaux ou d'autres projets de ce type. Il est donc essentiel d'assurer une coordination entre le gouvernement fédéral et les provinces.

Le type de logements qu'il faut construire correspond exactement à ce que dit M. Sullivan: des logements très abordables. Il faut tout de même une stratégie fédérale de lutte contre l'itinérance. Comment le gouvernement fédéral compte-t-il mettre fin à l'itinérance chronique ou la prévenir et la réduire?

[Français]

Andréanne Larouche: Il me reste très peu de temps.

Monsieur Sullivan ou monsieur Richter, en quelques secondes, pouvez-vous me dire ce que le fédéral peut mettre en place, tout en sachant que ça relève de Québec, pour éviter une aggravation de l'itinérance?

[Traduction]

Raymond Sullivan: Il devrait fixer des objectifs précis concernant les logements que Maisons Canada soutiendra, en mettant particulièrement l'accent sur les logements destinés aux personnes à revenus faibles et très faibles.

[Français]

Le président: Merci, madame Larouche.

[Traduction]

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

Colin Reynolds (Elmwood—Transcona, PCC): Merci, monsieur le président.

Je remercie les témoins d'être venus ici aujourd'hui. J'estime sincèrement tous les points de vue que vous apportez à cette importante discussion.

J'ai travaillé pendant 20 ans dans l'industrie de la construction en tant qu'électricien en bâtiment. Il s'agit d'une industrie extrêmement concurrentielle. Les entrepreneurs, les constructeurs et les promoteurs recherchent activement des projets à réaliser. Cette dynamique fait partie intégrante du modèle économique de cette industrie.

Lorsqu'un projet se présente, les entrepreneurs se bousculent littéralement et se livrent à une surenchère pour remporter le contrat. Ils collaborent souvent avec le promoteur ou le propriétaire de l'immeuble — le client — afin de réduire les coûts ou de trouver des moyens de faire des économies.

Si la demande pour ces projets de construction est si forte — et il est évident que les entrepreneurs vont chercher à construire ces logements —, qu'est-ce qui freine leur mise en œuvre? Si les constructeurs n'arrivent pas à bâtir quoi que ce soit, alors qu'ils essaient de le faire, c'est qu'il y a manifestement un problème.

Je voudrais poser cette question à chacun d'entre vous. Monsieur Wilkes, je vais commencer par vous, puis ce sera au tour de M. Sullivan et de M. Richter. Vous avez tous des points de vue très différents sur cette question.

Monsieur Wilkes, vous avez la parole.

● (0955)

David Wilkes: Je trouve que vous avez très bien décrit la situation. La nécessité d'accélérer les procédures d'autorisation échappe pratiquement à l'esprit de compétition à l'égard des coûts que vous avez évoqués, c'est-à-dire les services et les matériaux fournis par le secteur privé pour la construction de logements, les redevances administratives et les taxes qui sont prélevées.

Il faut intégrer cette rigueur ou cet esprit de compétition dans notre réflexion lorsque nous examinons l'autre aspect des coûts supplémentaires. Je ne peux sous-estimer l'incidence de ces coûts ni le fait qu'ils ne se sont pas adaptés aux exigences de l'industrie comme d'autres l'ont fait, mais qu'ils ont simplement évolué dans la direction que j'ai décrite tout à l'heure.

Je pense que le rôle que le gouvernement fédéral peut jouer en offrant des mesures incitatives aux municipalités, par l'intermédiaire des provinces — pour réduire les droits d'aménagement, supprimer la TVH et accélérer les procédures d'autorisation —, consiste à se concentrer sur les mises en chantier et les résultats, car on ne vit pas dans une autorisation, mais bien dans une maison déjà construite.

Il faut que cela s'accompagne d'une prise de conscience de la nécessité de modifier ces coûts et d'enrayer leur spirale ascendante actuelle. Mon approche consiste donc à mettre l'accent sur la maîtrise de l'incidence des droits et des taxes sur les nouveaux bâtiments.

Raymond Sullivan: Lorsque le secteur du logement hors marché construit des habitations, il fait appel aux mêmes corps de métier, entrepreneurs, constructeurs et architectes que les autres.

L'une des principales différences réside dans le fait que nous efforçons de maintenir les coûts et les loyers en dessous des prix en vigueur sur le marché. Le coût de l'abordabilité entre en concurrence directe avec le coût du capital. Nous dépendons dans une certaine mesure des prêts à taux bas et inférieurs au marché accordés par la SCHL et Maisons Canada, ainsi que des subventions gouvernementales. Quand ces mesures d'aide ne sont pas disponibles ou qu'elles ne le sont pas de manière prévisible sur une longue période, il devient difficile de constituer l'éventail de projets dont nous avons besoin pour garantir que nous pourrions continuer à construire au cours de la prochaine décennie.

Tim Richter: Je voudrais rapidement préciser ce que M. Sullivan vient de dire.

Je constate que la construction du bâtiment elle-même n'est pas vraiment le problème quand il s'agit de mener à bien le projet. Certes, on pourrait aller un peu plus vite. Le gouvernement évoque certaines méthodes de construction modernes, que je trouve excellentes.

Il faut également se pencher sur les obstacles dont parle M. Sullivan. Pour les organismes de logement communautaire et de logement social, il s'agit du temps nécessaire pour obtenir les autorisations requises et franchir toutes les étapes et tous les obstacles indispensables pour demander et obtenir du financement.

J'ai entendu dire il y a environ un an — cela date peut-être un peu — que moins de 10 % des logements financés dans le cadre de la Stratégie nationale sur le logement avaient été occupés. Il y a eu toute une série de problèmes liés à des retards dans l'obtention des fonds ou à des contretemps dans le processus. En raison de ces retards, la rentabilité du projet a changé, ce qui oblige les responsables à revoir leur copie et à procéder à des ajustements, ce qui entraîne à son tour de nouveaux retards.

Il faut faire preuve d'une grande prudence quand on réfléchit à la manière de réduire les obstacles pour ces organismes de logement communautaire. Une grande partie de cette démarche consiste à aider certains membres de l'organisation de M. Sullivan à mobiliser des fonds auprès du gouvernement fédéral, des provinces et des municipalités. Il faut réfléchir à la manière de réduire les délais d'obtention des autorisations pour leur permettre d'atteindre leurs objectifs. Encore là, c'est une question qui relève du dialogue entre le gouvernement fédéral et les provinces.

• (1000)

Le président: Merci.

[Français]

Monsieur Joseph, vous avez la parole pour cinq minutes.

Natilien Joseph: Merci, monsieur le président.

Je tiens à remercier tous les témoins de s'être déplacés.

Monsieur Richter, pouvez-vous nous faire part de votre opinion concernant l'importance d'avoir une stratégie de construction pour le continuum du logement?

Finalement, si on veut vraiment renverser la tendance, ça va passer principalement par la prévention de l'itinérance avec les loge-

ments hors marché et les logements abordables. Qu'en pensez-vous?

[Traduction]

Tim Richter: Tout d'abord, je tiens à reconnaître et à appuyer le leadership du gouvernement en matière de logement. La chose la plus importante dans la Stratégie nationale sur le logement a été de mettre le problème en lumière et de faire en sorte que le gouvernement fédéral prenne les rênes. Je le reconnais et je l'en remercie.

Dans le système de logement, il est très important d'avoir des cibles, des priorités et des résultats. Compte tenu de l'ampleur de la crise du logement, nous constatons qu'il faudra investir pas moins de 1 billion de dollars dans le logement. Il faut se poser la question suivante: quel est le rôle du gouvernement?

Je crois — et M. Sullivan sera probablement d'accord avec moi — que le rôle du gouvernement est d'intervenir surtout là où le marché ne peut pas le faire pour venir en aide aux gens. De toute évidence, le marché ne fonctionne pas bien pour les personnes vivant dans une grande pauvreté au Canada. Ces personnes n'ont pas accès au loyer au prix du marché. Si je devais fixer la priorité du premier, du deuxième et du troisième dollars fédéraux investis, je donnerais la priorité aux logements très abordables, aux logements supervisés et aux logements communautaires.

[Français]

Natilien Joseph: Merci.

Monsieur le président, j'ai oublié de vous dire que j'allais partager mon temps de parole avec mon honorable collègue Mme Tesser Derksen.

[Traduction]

Le président: Allez-y, madame Derksen.

Kristina Tesser Derksen: Merci beaucoup.

Je voulais souligner qu'au dernier tour, une de nos collègues de l'opposition s'est beaucoup plainte des lenteurs qu'elle a subies aux bureaux de Service Canada. Je pense que c'est un excellent exemple des raisons pour lesquelles nous devons être prudents avant de réduire le financement dans la prestation de services.

J'ai été conseillère municipale dans ma circonscription de Milton-Est—Halton Hills-Sud. Les municipalités dépendent beaucoup des droits d'aménagement pour financer la prestation de services à leurs résidents.

Monsieur Wilkes, selon vous, comment les municipalités pourront-elles compenser grâce au soutien du gouvernement, compte tenu de la réduction des droits d'aménagement qu'elles vont subir?

David Wilkes: Merci beaucoup de cette question. Je vois que vous venez de la région du Grand Toronto, et je connais bien certains des défis auxquels elle est confrontée.

C'est exactement ce à quoi serviront les 8,8 milliards de dollars injectés. C'est le financement prévu pour une période de trois ans, mais comme le programme sera conçu et administré par le gouvernement provincial, nous croyons qu'il doit mener à un changement structurel.

Si l'on regarde les responsabilités actuelles liées aux droits d'aménagement — des choses comme l'eau, les eaux usées, les routes régionales, les ponts et diverses choses dont les avantages vont bien au-delà du secteur aménagé —, on constate qu'il y a un décalage entre le paiement de ces droits ou les coûts des nouveaux développements et les retombées pour la collectivité dans son ensemble et l'espérance de vie de ces actifs. Nous croyons que la municipalité sera dédommée par le financement offert, mais cela doit s'accompagner d'un changement structurel pour en arriver à ce sur quoi M. Richter, M. Sullivan et moi-même sommes toujours d'accord.

Il y a un problème de coûts dans ce secteur. Si nous ne cherchons pas de nouvelles façons de réduire ces coûts, nous allons faire exactement ce qu'Einstein disait: nous allons continuer de faire la même chose en nous attendant à des résultats différents. Cela ne fonctionnera pas.

C'est pourquoi nous sommes si enthousiastes à l'égard de ce programme: il répond aux besoins à court terme, mais aussi aux besoins à long terme en changeant la façon dont la taxe est appliquée aux nouvelles habitations au moyen des droits d'aménagement.

Kristina Tesser Derksen: Êtes-vous convaincu que ces fonds vont se rendre jusqu'aux municipalités? Certains expriment la critique que les constructeurs et les promoteurs vont simplement ajuster leurs prix en conséquence.

David Wilkes: J'en suis absolument convaincu. Nous l'avons déjà vu avec le programme de la TVH, le remboursement étant appliqué au point de vente et à la fin. Nous avons constaté une hausse incroyable des activités sur le marché ontarien grâce à cela, parce que cela règle le problème d'abordabilité.

Le problème fondamental que nous avons, c'est qu'il en coûte trop cher pour construire à un prix que les gens peuvent se permettre. Par conséquent, comme votre collègue l'a indiqué, la structure concurrentielle est intégrée aux frais gouvernementaux, si bien que je suis convaincu qu'on va voir un ajustement dans ce que les gens doivent payer pour le logement.

• (1005)

Kristina Tesser Derksen: Merci.

[Français]

Le président: Madame Larouche, vous avez la parole pour deux minutes et demie.

Andréanne Larouche: Je remercie encore une fois les témoins, MM. Richter et Sullivan, d'être avec nous aujourd'hui.

Pour mon deuxième tour, je vais me tourner vers vous, monsieur Wilkes. Ça fait quelques fois en peu de temps que vous venez à ce comité. La dernière fois, on parlait particulièrement de Maisons Canada. Croyez-vous véritablement que ça va aider à régler la question des mises en chantier? On risque quand même d'ajouter une lourdeur administrative qui pourrait retarder la construction de logements sociaux et communautaires, entre autres.

[Traduction]

David Wilkes: Vous ne serez pas surpris d'apprendre que la mise en œuvre de tout programme, quel que soit le niveau de gouvernement concerné, doit se faire d'une manière simplifiée. Je vais accorder le bénéfice du doute au programme Maisons Canada et croire que c'est ce qu'il fera.

Je tiens toutefois aussi à souligner, comme je l'ai fait tout à l'heure, que le gouvernement ou ce comité ne doit pas considérer Maisons Canada comme étant la panacée. Le programme a pour mandat de s'occuper de certains types de logement. Il a le mandat de contribuer à la modernisation de la construction de logement et de jouer un rôle de catalyseur en ce sens, ce qui, à mon avis, est également un rôle important que doit jouer le gouvernement. Toutefois, si l'on ne s'occupe pas des 98 % des logements construits dans ce pays par le secteur privé, nous ne réglerons jamais le problème.

[Français]

Andréanne Larouche: Il y a des groupes communautaires et d'autres gens qui pensent différemment en matière de logement. Je rappelle d'ailleurs que M. Jean-François Arsenault s'est rendu sur la Colline, cette semaine, pour parler des projets de la coopérative Holocie, une magnifique initiative de logement.

Hier, il y avait également un événement — je n'ai malheureusement pas pu m'y rendre — pour Yānonhchia', un organisme conçu par les communautés autochtones pour répondre à leurs propres besoins en matière de logement. Il répond aussi à un besoin de services décentralisés pour être plus au fait des besoins à différents endroits sur le territoire.

Pour terminer, monsieur Wilkes, puisqu'on parle d'une meilleure connaissance des besoins sur le terrain, pouvez-vous me dire, en 30 secondes, si Maisons Canada va s'assurer de répondre aux besoins sur l'ensemble du territoire et non seulement dans les grandes villes, en reconnaissant qu'il y a des besoins ailleurs aussi, par exemple dans des communautés rurales?

[Traduction]

David Wilkes: Je vais devoir m'en tenir à ce que je sais. Nous nous concentrons sur la région du Grand Toronto et, comme je l'ai mentionné, sur d'autres grands centres urbains. Nous croyons que tout programme fructueux... J'ai évoqué la nécessité d'avoir un système national de données. Il doit tenir compte de la géographie et de la réalité de la région. Je dois m'en tenir à ce que je sais en ce qui concerne les communautés autochtones précises.

[Français]

Le président: Merci, madame Larouche.

[Traduction]

M. Reynolds a la parole pour cinq minutes.

Colin Reynolds: Monsieur Richter, vous avez parlé de la Stratégie nationale sur le logement et du logement au Canada en tant que système. Vous avez mentionné que notre système de logement se détériore depuis la première stratégie nationale en matière de logement. Nous en sommes maintenant à la quatrième stratégie, si je ne m'abuse. Pensez-vous que Maisons Canada apportera quelque chose de différent par rapport aux trois stratégies précédentes?

Tim Richter: Je tiens à préciser que l'abordabilité du logement s'est détériorée pour presque toutes les tranches de revenus au pays. Cette situation échappe évidemment en partie au contrôle du gouvernement, mais c'est tout à fait vrai.

Je pense que le programme Maisons Canada peut jouer un rôle très important si l'on définit clairement ses objectifs. Je reprends ce que d'autres ont dit. Ce qu'il faut retenir, c'est que ce programme n'est pas une panacée et qu'il ne résoudra pas les problèmes à lui seul.

L'une des dernières conversations portait notamment sur les droits d'aménagement. Le gouvernement fédéral a une série de mesures qu'il peut prendre pour aider les communautés à bâtir davantage de logements — il s'agit en partie d'investissements dans les infrastructures et en partie de mesures fiscales.

Si l'on examine les initiatives qui ont vraiment été efficaces au cours des dernières années dans le secteur du logement locatif au pays, on constate un véritable boom de la construction de logements locatifs. C'est directement attribuable à la politique du gouvernement fédéral dans le cadre du plan pour le logement mis en place sous l'ancien ministre Sean Fraser. Le plan utilisait tous les outils à la disposition du gouvernement. Le Fonds pour accélérer la construction de logements a eu recours à des investissements directs, à des réductions de la TPS et à d'autres mesures de la sorte. Cela a stimulé cette croissance dans le secteur du logement locatif.

Je pense que le programme Maisons Canada joue un rôle important, mais qu'il est loin d'être une panacée.

• (1010)

Colin Reynolds: Les droits d'aménagement et les délais d'octroi des permis dans les diverses instances sont des sujets d'actualité. Certaines instances réussissent mieux que d'autres.

Monsieur Sullivan, vous connaissez bien les autres champs de compétence au pays. Quelles sont les instances qui s'en tirent le mieux et celles qui s'en tirent le moins bien? En quoi leurs pratiques sont-elles différentes, de la meilleure à la pire?

Raymond Sullivan: Je pense qu'il y a un certain nombre d'instances... En fait, la Ville de Toronto est l'une de celles qui ont vraiment mis en place des mesures pour accélérer les délais d'octroi de permis et les approbations.

Plus précisément, en ce qui concerne les logements sociaux hors marché, l'un des premiers que j'ai vus était à Calgary. J'en ai également vu d'autres depuis à Ottawa et à Toronto, où les autorités locales ont participé à ces projets. Elles accélèrent... et placent ces projets en haut de la liste pour qu'ils soient examinés.

Colin Reynolds: Monsieur Wilkes, je vais vous poser la même question.

David Wilkes: Je pense que la conversation a commencé sur la façon d'accélérer les approbations. Je conviens que la Ville de Toronto a examiné une solution dans la région du Grand Toronto. Burlington est un autre exemple. Mississauga est un autre exemple important.

Je vais vous donner un exemple où, à mon avis, le gouvernement fédéral pourrait jouer un rôle lorsqu'il lie son financement à un changement de comportement. Une chose que Mississauga a faite, et nous voyons maintenant le gouvernement provincial le faire, c'est si un projet ou un plan d'aménagement fait l'objet de trois cycles de discussion à la municipalité, on arrête le processus. On réunit tous les représentants municipaux concernés et le demandeur autour d'une table pour trouver une solution. On arrête de tourner en rond.

Ce sont les mesures et les initiatives que nous avons vues dans diverses municipalités, et le gouvernement de l'Ontario les soutient désormais. C'est un rôle que le gouvernement fédéral pourrait jouer.

Ne vous contentez pas de donner un chèque en blanc. Donnez un chèque qui exige de changer de comportement et de mettre l'accent sur les résultats, comme celui que je viens de citer en exemple.

Colin Reynolds: Monsieur Sullivan, comment définiriez-vous le logement abordable? C'est très flou. Ce concept n'est pas défini dans le nouveau programme Maisons Canada... Il y a de nombreuses discussions sur le logement abordable.

Je suis de Winnipeg, et je sais que notre définition de logement abordable est bien différente de celle à Toronto. Comment définiriez-vous le logement abordable?

Raymond Sullivan: Il est décevant que ce concept ne soit pas défini dans la loi relative à Maisons Canada. J'espère qu'il le sera dans la deuxième version de la Stratégie nationale sur le logement. Il est impossible de définir l'abordabilité autrement que par le revenu. C'est abordable pour qui? Il faut examiner les revenus médians et moyens à Edmonton plutôt que l'abordabilité en fonction de ce qu'un ménage peut se permettre, en tenant compte du contexte local.

Colin Reynolds: Merci.

Le président: Merci, monsieur Reynolds.

[Français]

Monsieur Villeneuve, vous avez la parole pour cinq minutes.

Louis Villeneuve: Merci, monsieur le président.

Bonjour, messieurs.

En tant qu'ancien maire de la Ville de Bromont, en Estrie, au Québec, et habitant d'une région rurale, d'ailleurs, j'ai vécu de près la pénurie de logements et les problèmes d'infrastructure. Je dois vous avouer qu'à l'époque, j'aurais bien aimé qu'un programme comme Maisons Canada existe. Ça aurait pu nous aider beaucoup.

Il y a beaucoup d'organismes qui travaillent actuellement à créer des logements hors marché. Je rencontre leurs représentants sur une base régulière, j'ai rencontré les maires et les mairesses, et je dois dire que l'ensemble des intervenants que je rencontre sont très heureux de Maisons Canada.

Monsieur Richter, on a entendu de la part de certains témoins que la façon dont les mises en chantier sont actuellement comptabilisées ne donne pas toujours un portrait du marché complet et fidèle à la réalité.

Quelles modifications recommanderiez-vous pour améliorer la façon dont ces données sont mesurées et présentées?

[Traduction]

Tim Richter: Ce sujet dépasse un peu mon domaine d'expertise. En ce qui concerne les statistiques sur les mises en chantier, je dirais qu'il faut s'intéresser davantage aux logements achevés et occupés. Nous devrions nous concentrer davantage sur l'incidence sur les ménages et penser à l'abordabilité, comme l'a dit M. Sullivan. Je chercherais, par exemple, à ventiler la population canadienne par quintiles de revenus et à évaluer l'abordabilité pour ces différents quintiles.

Quand on examine le type de logement qu'une personne faisant partie du quintile de revenu inférieur peut se permettre, on doit vraiment se tourner vers les logements sociaux que M. Sullivan a mentionnés. Si l'on examine le troisième quintile, on parle de personnes qui vivent pour la plupart dans des logements locatifs destinés au marché. La façon dont on souhaite adapter la politique du logement dépend des personnes pour lesquelles on cherche à améliorer l'accès au logement et de leurs besoins.

Les mises en chantier sont un indicateur de rendement, et elles accusent un retard. Cela montre que des mesures ont été prises, mais ne permet pas de savoir si l'abordabilité du logement s'est améliorée pour les personnes que l'on tente d'aider. Il est essentiel d'y voir plus clair à ce sujet.

• (1015)

[Français]

Louis Villeneuve: Merci beaucoup.

Quelqu'un d'autre veut-il répondre à cette question?

Monsieur Wilkes, voulez-vous y répondre?

[Traduction]

David Wilkes: Oui. J'ai trois points à soulever à ce sujet. Dans ma déclaration liminaire, j'ai mentionné que nous avons besoin de meilleures données et d'une meilleure compréhension du marché du logement à l'échelle nationale. Ces données doivent refléter les marchés du logement dans des régions géographiques précises. J'encourage le gouvernement, par l'entremise des investissements qu'il fait et des recommandations de ce comité, à examiner la situation dans son ensemble.

Définissez correctement une mise en chantier. À l'heure actuelle, en ce qui concerne la construction d'immeubles de grande hauteur, la mise en chantier commence au-dessus du niveau du sol. Je m'égare dans les détails ici. Il faudrait remonter plus en amont pour refléter le moment où le chantier commence vraiment. Il faut examiner les ventes, à mon avis. C'est l'indicateur précoce. C'est à ce moment qu'on voit le témoin lumineux s'allumer sur le tableau de bord. Si les ventes sont en baisse, comme c'est le cas actuellement, on se heurtera à des problèmes avec les mises en chantier dans deux ou trois ans, et vous devrez les régler de manière proactive.

J'ajouterais qu'il faut également examiner quand le nombre de logements augmente. Je sais que la SCHL mène des travaux dans ce domaine. Si le nombre de logements augmente, cela signifie qu'il y a aussi un problème d'abordabilité. Ce pourrait être l'occasion de s'attaquer au problème et d'utiliser ces logements différemment,

mais à mesure que les stocks augmentent, il faut les écouler pour pouvoir relancer la construction à l'avenir.

Il faut adopter une approche beaucoup plus globale et précise pour définir une mise en chantier. Je suis ravi de constater que le gouvernement reconnaît la nécessité d'agir en ce sens.

[Français]

Louis Villeneuve: Comme il ne me reste qu'une minute, je vais m'arrêter ici.

Merci, monsieur le président.

Le président: Merci, monsieur Villeneuve.

[Traduction]

Voilà qui conclut cette partie de la réunion du Comité sur les mises en chantier. Merci aux témoins d'avoir comparu ce matin.

Merci aux membres du Comité, y compris les nouveaux membres.

Nous avons un point à régler avant de lever la séance. Vous avez tous reçu deux ébauches de communiqués de presse. Je vais demander à l'analyste de vous en parler.

Vanessa Preston: Le Comité a reçu des ébauches de communiqués de presse pour les deux études — l'étude en cours sur les mises en chantier et l'étude à venir sur l'itinérance. Je demande l'approbation du Comité pour les diffuser.

Le président: Vous les avez depuis 48 heures, alors j'espère que vous les avez lus attentivement.

Comme je ne vois aucune objection, ils sont approuvés. Vous pouvez les diffuser.

Sur ce, le Comité se réunira à nouveau le lundi 25 mai.

Plaît-il au Comité de lever la séance?

Des députés: D'accord.

Le président: 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>