



CHAMBRE DES COMMUNES
HOUSE OF COMMONS
CANADA

45^e LÉGISLATURE, 1^{re} SESSION

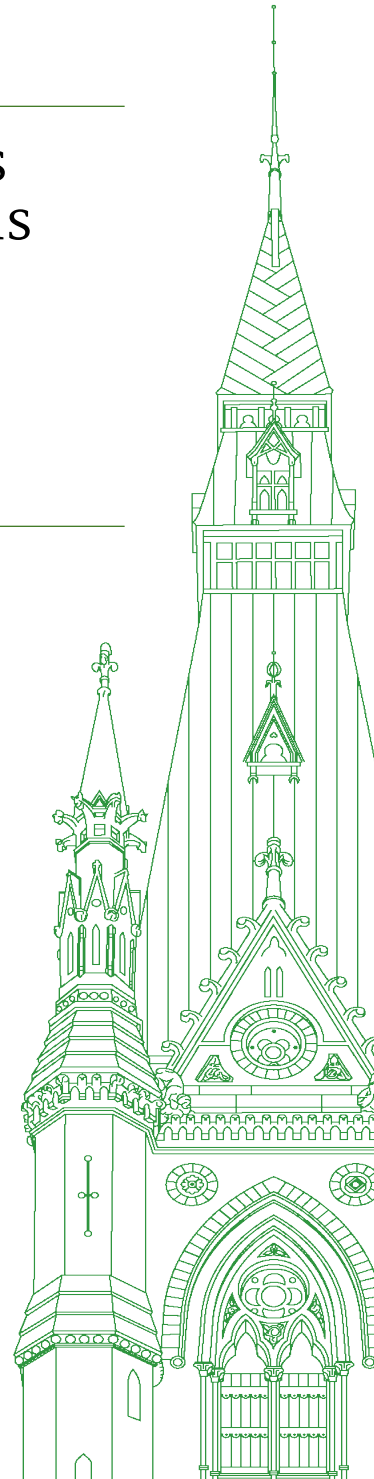
Comité permanent des opérations gouvernementales et des prévisions budgétaires

TÉMOIGNAGES

NUMÉRO 036

Le mardi 21 avril 2026

Président : Kelly McCauley



Comité permanent des opérations gouvernementales et des prévisions budgétaires

Le mardi 21 avril 2026

• (1535)

[Traduction]

Le président (Kelly McCauley (Edmonton-Ouest, PCC)):
Bonjour à tous et à toutes.

Je vous souhaite la bienvenue à la 36^e réunion du Comité permanent des opérations gouvernementales et des prévisions budgétaires de la Chambre des communes.

Aujourd'hui, le Comité reprend son étude de l'examen exhaustif des dépenses, et nous avons le plaisir d'accueillir trois invités de Bibliothèque et Archives du Canada.

Je tiens à vous souhaiter la bienvenue à notre comité.

Madame Weir, je crois comprendre que vous souhaitez faire une déclaration d'ouverture. Vous disposez d'un total de cinq minutes. S'il vous plaît, allez-y.

Leslie Weir (bibliothécaire et archiviste du Canada, Bibliothèque et Archives du Canada): Je vous remercie, monsieur le président.

Bonjour à tous. Je m'appelle Leslie Weir, et je suis bibliothécaire et archiviste du Canada à Bibliothèque et Archives du Canada, ou BAC. Je suis accompagnée aujourd'hui de deux de mes collègues: Jennifer Schofield, sous-ministre adjointe, Secteur des collections, ainsi que Jean Deschamps, sous-ministre adjoint par intérim, Secteur des services organisationnels et dirigeant principal des finances.

Je vous remercie infiniment de m'avoir invitée à comparaître devant le Comité, et d'avoir reporté la date en raison d'un conflit d'horaires lié à un déplacement.

Je tiens d'abord à rappeler que BAC a pour mandat de constituer une source de savoir durable et accessible à tous, et de servir en quelque sorte la mémoire permanente du gouvernement du Canada et de ses institutions. Ainsi, BAC revêt non seulement le rôle d'une institution gouvernementale, mais aussi celui d'une bibliothèque nationale et d'une source d'archives nationales. Ce faisant, nous offrons à la population canadienne un vaste accès à nos différentes collections, ce qui constitue la pierre angulaire de notre existence.

Afin d'appliquer les compressions de 15 % prévues par le Budget principal des dépenses 2025-2026 et l'examen exhaustif des dépenses, nous avons dû prendre des décisions particulièrement difficiles. Je rappelle que ce n'est pas la première série de compressions à laquelle BAC a été confrontée. En effet, les compressions précédentes avaient fini par affecter tous nos programmes liés à l'acquisition, à la conservation et à la mise en valeur de notre patrimoine documentaire, ainsi que nos services internes.

Lorsque nous avons commencé à analyser le type de compressions à mettre en œuvre dans le cadre de l'examen exhaustif des dé-

penses, nos possibilités d'économies demeuraient assez limitées. Par conséquent, nous avons décidé de concentrer nos efforts sur trois secteurs clés.

Le premier secteur clé concerne la suppression du Programme des collectivités du patrimoine documentaire, le PCPD, qui avait comme mandat d'aider des organismes dans l'ensemble du pays à répertorier et à préserver le patrimoine documentaire, ainsi qu'à le rendre accessible au public. L'abolition du PCPD représente une réduction de 1,6 million de dollars par an. En revanche, BAC continuera de collaborer avec ces organismes grâce à des moyens non financiers.

Le deuxième secteur clé consiste en une réduction de 13,6 millions de dollars d'ici 2029 du financement temporaire qui avait été alloué à la politique d'Accès à l'information et protection des renseignements personnels, ou AIPRP, et aux activités d'accès proactif. Cela comprend la suppression des fonctions de déclassification et de réévaluation au sein de BAC, ainsi que la réduction du nombre d'employés affecté à l'AIPRP et aux autres services connexes. Par ailleurs, BAC a réalisé des progrès significatifs dans la réduction de l'arriéré, de même que dans le respect de la réglementation, grâce à des changements de politiques et de procédures. Ces améliorations ont été facilitées par le financement temporaire que nous avons reçu, ce qui nous a permis d'assurer la viabilité de notre programme.

Le troisième secteur clé est une révision de la structure organisationnelle de BAC, laquelle nous a permis d'identifier des économies supplémentaires de 6,9 millions de dollars d'ici 2028-2029. Grâce à ce processus de révision, nous avons réduit le nombre de cadres supérieurs et de gestionnaires, ainsi que certains postes de soutien administratif. Par ailleurs, nous avons regroupé certaines fonctions afin d'améliorer notre efficacité, nous permettant ainsi de mieux nous concentrer à la fois sur les priorités de BAC et sur celles du gouvernement.

Évidemment, toutes ces compressions auront des répercussions sur notre personnel. Plus précisément, d'ici 2028-2029, environ 161 postes seront supprimés, dont 56 postes à durée indéterminée, dans le cadre de mesures de réaménagement des effectifs et de transition de carrière pour les cadres.

Il convient également de noter que le gouvernement a alloué à BAC une enveloppe de 81,9 millions de dollars sur quatre ans à compter de 2027-2028, ainsi qu'une enveloppe de 22,4 millions de dollars sur une base permanente à partir de 2031, dans l'objectif d'assurer le bon fonctionnement de l'AIPRP. Le financement temporaire destiné à l'AIPRP et à l'accès proactif devra toutefois être réduit de 13,6 millions de dollars sur trois ans, comme le prévoit l'examen exhaustif des dépenses pour BAC.

Le processus de financement continu permettra à BAC de poursuivre l'amélioration de nos services liés à l'AIPRP, notamment en poursuivant nos efforts pour réduire l'arriéré, améliorer le respect des délais, et faire progresser différentes initiatives novatrices qui facilitent l'accès à nos collections.

Merci beaucoup pour votre attention. Mes collègues et moi-même serons ravis de répondre à toutes vos questions.

• (1540)

Le président: Je vous remercie, madame Weir.

Nous allons commencer par Mme Block, pour un total de six minutes. Madame Block, à vous la parole, je vous prie.

Kelly Block (Sentier Carlton—Eagle Creek, PCC): Merci, monsieur le président.

Merci beaucoup, madame Weir, d'être parmi nous aujourd'hui. Si j'ai bien compris, vous êtes bibliothécaire et archiviste, même si votre poste est sans doute comparable à celui d'une sous-ministre. Est-ce bien le cas?

Leslie Weir: Oui, en fait je suis administratrice en chef.

Kelly Block: Très bien, c'est noté.

J'ai examiné le plan ministériel prévu pour BAC, et j'ai remarqué qu'il indique que le traitement des demandes d'accès à l'information demeure une priorité absolue, comme vous l'avez d'ailleurs évoqué dans votre présentation. Néanmoins, je note que BAC n'a toujours pas été en mesure d'atteindre les objectifs qu'il s'était fixés au cours des années précédentes.

Nous savons que des compressions budgétaires ont été annoncées récemment par le gouvernement. Les compressions opérées au sein de votre organisation auront-elles une incidence sur votre capacité à répondre aux demandes d'accès à l'information?

Leslie Weir: Oui, tout à fait.

Il faut savoir que le Budget principal des dépenses 2025-2026 comprend les fonds de l'AIPRP qui nous ont été alloués pour financer différents projets. Comme je l'ai mentionné, nous avons déjà dû réduire le reste de nos activités au strict minimum.

Bien entendu, BAC ne constitue pas uniquement la mémoire du gouvernement du Canada; notre mandat est également de veiller à ce que nos collections reflètent la littérature, la musique, la culture, et l'histoire de notre pays. Nous devons continuer de remplir nos obligations en matière de préservation et d'accès aux documents gouvernementaux, et continuer à assumer les responsabilités qui nous incombent en vertu de la loi pour refléter l'identité du Canada.

Pour ce qui est des détails concernant l'impact des compressions que nous avons déjà effectuées, je vais céder la parole à ma collègue, Jennifer Schofield, qui supervise nos activités en matière d'accès à l'information au sein du Secteur des collections.

Jennifer Schofield (sous-ministre adjointe, Secteur des collections, Bibliothèque et Archives du Canada): Je vous remercie.

Je tiens à souligner qu'il existe un risque que nous ne puissions pas nous conformer à ces exigences, car les demandes que nous recevons comportent une part d'incertitude. Notre financement continu nous permettra de nous améliorer encore et de maintenir les gains déjà obtenus, mais si nous devions recevoir une demande colossale, notre capacité d'adaptation serait alors réduite. C'est un risque.

Cela dit, nous avons des données sur les demandes d'accès à l'information que nous recevons depuis des décennies, dont notre plan tient compte. Nous serons donc en mesure de maintenir nos services et de continuer à les améliorer grâce à nos changements de politiques et de procédures.

Kelly Block: Pour que les choses soient bien claires, vous n'atteignez pas vos objectifs, vous ne les avez pas atteints depuis plusieurs années et vous avez un arriéré, mais vous êtes convaincus que vous allez pouvoir maintenir votre situation actuelle, où vous n'atteignez pas vos cibles. Est-ce exact?

Leslie Weir: Nous atteignons 80 % des objectifs fixés pour les demandes d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels, ou AIPRP. Le problème avec la législation actuelle est que si nous recevions une demande portant sur un million de pages de documents à diffusion restreinte, celle-ci devrait, en théorie, être traitée avant que nous puissions passer à toute autre demande qui nous a été soumise. Avec un coût moyen de 75 \$ par page pour les documents à diffusion restreinte, la demande se chiffrerait à 75 millions de dollars.

Comme l'a mentionné Mme Schofield, la taille de la demande est déterminante. Nous pouvons recevoir des milliers de demandes portant sur un nombre relativement limité de pages que nous pouvons facilement extraire de nos collections, numériser, caviarder si nécessaire et transmettre au demandeur. Or, si une demande porte sur des centaines de milliers, voire des millions de pages, voilà qui peut compliquer les choses.

Kelly Block: Le traitement de ces demandes est une obligation légale. Comment justifiez-vous donc de ne pas y donner suite alors que c'est la loi, et que, ce faisant, vous pourriez enfreindre celle-ci et aller à l'encontre de votre mandat?

• (1545)

Leslie Weir: Nous répondons aux demandeurs dans un délai de 30 jours et échangeons avec eux au sujet des documents dont ils ont besoin. Nous essayons de répondre aux demandes du mieux que nous le pouvons. Lorsqu'il y en a de très grande envergure, il arrive parfois que le demandeur souhaite fractionner sa demande en plusieurs requêtes distinctes afin que nous puissions nous assurer de lui fournir les documents de priorité absolue qu'il recherche.

Il faut savoir que nous disposons de plus de 200 kilomètres linéaires de documents imprimés du gouvernement fédéral, tous rangés dans des boîtes. Ils se trouvent dans différents bâtiments à travers le pays, notamment en Colombie-Britannique, à Winnipeg, à Renfrew et à Ottawa-Gatineau. Le processus consistant à aller chercher physiquement les boîtes, à les transporter vers un site où nous pouvons les numériser, puis à fournir les documents numériques à l'analyste...

Kelly Block: Cependant, c'est ce que vous avez pour mandat de faire.

Leslie Weir: C'est exact.

Kelly Block: Merci.

Le président: Je vous remercie.

Madame Sudds, allez-y.

L'hon. Jenna Sudds (Kanata, Lib.): Merci beaucoup, monsieur le président.

Je vous remercie tous d'être parmi nous aujourd'hui.

Pouvez-vous expliquer pourquoi Bibliothèque et Archives Canada reçoit l'un des volumes les plus élevés de demandes d'accès à l'information au sein du gouvernement fédéral? Comment la demande a-t-elle évolué au fil des ans?

Leslie Weir: Merci beaucoup de la question. Je pense qu'elle est très importante.

Nous sommes les dépositaires des documents historiques du gouvernement. Nous conservons des documents qui ne sont plus utilisés activement, et ce, pour plus de 300 entités gouvernementales, dont environ 172 sont encore en activité.

Voici comment le système fonctionne actuellement en vertu de la Loi sur l'accès à l'information. Ces documents nous sont transmis dès qu'un ministère décide qu'ils ne sont plus actifs et qu'ils peuvent être transformés en documents d'archives. Cela peut se produire après 5, 30, 50 ou 100 ans. Ils nous parviennent en principe déjà classés par défaut. Les documents à diffusion restreinte conservent ce statut lorsqu'ils nous sont transférés, nous devons alors consulter le ministère qui en est à l'origine.

La grande majorité de nos documents sont sur support papier — analogiques —, mais nous intégrons bien sûr des documents numériques. Lorsque nous avons la version électronique, nous pouvons utiliser des outils pour fournir les informations bien plus rapidement que lorsque nous traitons des documents papier.

Madame Schofield, voulez-vous ajouter quelque chose?

Jennifer Schofield: Au fil du temps, comme toutes les organisations gouvernementales, nous sommes passés d'un modèle de classeurs contenant des documents clairement étiquetés à un modèle où, comme l'a mentionné Mme Weir, nous disposons désormais de plus de 200 kilomètres linéaires de documents. Ces documents nécessitent beaucoup plus de travail manuel pour être retrouvés et traités que dans une organisation classique. Ce sont des documents papier. Il faut trouver la boîte et la passer au crible. S'il y a de la moisissure sur les documents, il faut y remédier.

Il y a beaucoup d'autres défis auxquels on ne penserait pas, notamment en ce qui concerne l'état de certains documents, et ce, avant même de les numériser et les traiter. Le processus peut prendre plus de temps, comme nous l'avons vu au fil des ans.

L'hon. Jenna Sudds: Cela attise ma curiosité.

Y a-t-il des efforts en cours pour numériser ces documents afin de ne plus avoir à les entreposer?

Leslie Weir: Nous menons d'importantes initiatives de numérisation, qui ont historiquement couvert de nombreuses parties de notre collection, afin de numériser les livres appartenant au domaine public et d'autres collections spéciales que nous possédons.

À l'heure actuelle, 95 % de nos efforts de numérisation sont probablement consacrés à faciliter l'accès à l'information. Nous pratiquons la divulgation proactive des documents. Nous disposons d'ailleurs d'une équipe qui cherche à identifier les documents les plus consultés afin de les numériser et de les rendre accessibles de manière proactive, de sorte que les gens n'aient pas à faire de demande et à passer par la procédure d'accès à l'information.

Il est intéressant de noter que certains de nos dossiers les plus populaires sont des documents militaires, en particulier ceux concernant la Seconde Guerre mondiale. Nous menons une campagne intensive pour numériser les documents relatifs aux membres en ser-

vice de l'armée canadienne pendant la Seconde Guerre mondiale, à l'approche de plusieurs anniversaires.

• (1550)

L'hon. Jenna Sudds: Cela rejoint ce que je vais vous demander ensuite.

Quelles sont les catégories de demandes qui exigent le plus de temps et de ressources?

Leslie Weir: Je commencerai par dire que les dossiers des militaires nous parviennent directement de la Défense nationale. Contrairement à ce que certains pourraient penser, ils ne vont pas à Anciens Combattants, mais nous arrivent directement. Nous nous occupons du personnel ayant quitté l'armée.

Nous recevons des demandes d'archives, mais nous aidons également les anciens militaires à accéder à leur propre dossier.

Je vais demander à Mme Schofield de prendre la parole au sujet d'autres types de demandes que nous recevons en grand nombre.

Jennifer Schofield: C'est ce qui représente le plus gros volume. Plus de la moitié de notre arriéré concerne des dossiers de personnel provenant de l'armée et de la fonction publique fédérale.

Je regardais mes chiffres. Il y a 4,85 millions de dossiers personnels. C'est un volume énorme, et il s'agit principalement de documents papier, même si nous travaillons à y remédier. Nous avons également mis en place des changements de politique afin que, si la date de naissance d'un ancien membre des Forces armées canadiennes remonte à plus de 110 ans, nous procédions à la divulgation des documents, en partant du principe que le délai est dépassé.

À l'heure actuelle, cela élimine environ 30 % des demandes que nous recevons, et nous prévoyons que d'ici 2030, 64 % des demandes ne nécessiteront plus cet examen, ce qui permettra de les traiter beaucoup plus rapidement et de les faire passer dans le système. C'est l'une des façons dont nous réduisons nos arriérés.

L'hon. Jenna Sudds: Cela fait-il partie de votre plan d'action en matière d'AIPRP? Pourriez-vous nous en dire plus sur les éléments du plan d'action et sur l'état de la situation à ce jour?

Le président: Je crains qu'il ne vous reste qu'une quinzaine de secondes pour répondre. Nous aurons d'autres tours, alors vous pourrez peut-être le faire à ce moment-là.

Allez-y, madame Gaudreau.

[Français]

Marie-Hélène Gaudreau (Laurentides—Labelle, BQ): Merci beaucoup, monsieur le président.

Parlons de l'accès à l'information. Je suis vraiment inquiète. On parle d'économies de bouts de chandelles. On parle d'être plus efficient. Sérieusement, j'aimerais connaître les conséquences directes pour les citoyens, les journalistes et nos médias. J'aimerais savoir en quoi ça consiste, puisqu'il va falloir agir.

Pouvez-vous me parler en détail de ces conséquences?

Leslie Weir: Je vais commencer, puis mon collègue pourra compléter ma réponse.

Il est intéressant de rappeler qu'avant la révision de la Loi sur l'accès à l'information en 2019, lorsque les journalistes et les universitaires, entre autres, faisaient une très grande demande d'accès à l'information, c'étaient eux qui devaient couvrir les coûts liés au processus pour que les membres de notre équipe leur fournissent l'information demandée. Depuis 2019, ils n'ont plus à assumer ces coûts, et nous avons trouvé que le nombre de demandes avait beaucoup augmenté, en particulier le nombre de grandes demandes.

En contrepartie, nous recevons beaucoup de demandes où le nombre de pages correspondant à l'information demandée est raisonnable. Nous essayons d'assurer le travail en répondant à 80 % des demandes dans les délais prescrits par la loi, mais, dans le cas des plus grandes demandes, ça pourrait avoir une grande incidence sur les demandeurs.

• (1555)

Marie-Hélène Gaudreau: Quelle pourrait être cette incidence, par exemple?

Leslie Weir: Je pense que Mme Schofield a de l'information à ce sujet, mais j'aimerais vous donner un exemple. Lorsqu'un étudiant à la maîtrise ou au doctorat sait qu'il va avoir une discussion ou un débat sur un certain thème, il peut décider d'obtenir de l'information de notre part, et il pourrait arriver que nous ayons besoin de traiter des milliers de pages d'information. Ça pourrait avoir une incidence sur sa recherche et sur sa capacité à faire le travail nécessaire dans les délais prévus. Ce serait un exemple.

Jennifer Schofield: Un autre exemple serait celui d'individus qui ont besoin de documents pour un procès, un processus administratif ou un recours, par exemple. S'ils indiquent qu'ils ont une date d'échéance ou que c'est urgent, nous pouvons prioriser leur demande pour y répondre un peu plus vite.

Par ailleurs, nous avons également mis en place un processus de triage. Lorsque nous recevons de nouvelles demandes, des archivistes travaillent avec les demandeurs pour voir s'il y a des documents déjà ouverts auxquels ceux-ci pourraient accéder. Ce processus nous a permis de traiter 30 % des nouvelles demandes en dehors du processus d'accès à l'information.

Ce sont des choses comme ça qui aident les membres du public, les chercheurs, les étudiants et les autres individus à recevoir leurs documents dans des délais plus agréables.

Marie-Hélène Gaudreau: Ça m'inquiète vraiment, dans la mesure où, à l'ère de la désinformation et de la rapidité, le travail d'archiviste et notre mémoire vive, notre mémoire collective, sont des éléments précieux. C'est comme si on envoyait un signal disant que ce n'est finalement plus nécessaire, à 75 \$ la page, de fournir des kilomètres de documents. D'un côté, les requêtes sont peut-être exagérées, dans certains cas. D'un autre côté, il y a des gens qui nous demandent comment ça se fait que certaines informations ne soient pas numérisées et accessibles.

Comment allez-vous y arriver, sans avoir de baguette magique?

Il me reste une minute. Convainquez-moi.

Jennifer Schofield: Nous avons plusieurs processus pour l'accès, mais l'un de ceux-ci est l'examen en bloc. Ce processus nous permet d'ouvrir des collections selon une approche basée sur le risque qui tient compte de l'âge des documents et des sujets en question. Tout ça se passe en dehors du processus d'accès à l'information. À Bibliothèque et Archives Canada, nous cherchons tou-

jours des façons de donner accès à de l'information en dehors du processus officiel.

Marie-Hélène Gaudreau: Je vais poursuivre plus tard, monsieur le président. Merci.

[Traduction]

Le président: Merci.

Allez-y, monsieur Patzer.

Jeremy Patzer (Swift Current—Grasslands—Kindersley, PCC): Merci beaucoup.

D'entrée de jeu, j'ai une question distincte.

Avez-vous rencontré des difficultés ou tiré des avantages du changement de la durée du droit d'auteur, qui est passée de 50 à 70 ans après le décès?

Leslie Weir: Le principal changement, c'est qu'au moment où nous essayons de rendre nos collections accessibles, elles sont devenues plus restreintes. C'est une question d'accès. Quand on examine les documents de nos collections... Nous avons 22 millions de livres. Nous collaborons avec des partenaires pour numériser certains d'entre eux, plutôt que d'utiliser nos propres services de numérisation, afin de les rendre accessibles. Bien sûr, nous pouvons auparavant numériser des documents publiés jusqu'à une année donnée. Aujourd'hui, nous avons dû exclure une large période supplémentaire de publications qui ne relèvent plus du domaine public.

Le droit d'auteur a bel et bien une incidence sur nous.

Jeremy Patzer: Avez-vous eu des problèmes de violation à la Loi sur le droit d'auteur? Avez-vous déjà eu affaire à ce genre de situation?

Leslie Weir: Nous faisons très attention lorsque nous donnons accès à nos collections afin de nous assurer de respecter scrupuleusement la Loi sur le droit d'auteur en les diffusant. Bien sûr, il existe des interprétations concernant l'utilisation équitable et d'autres aspects de ce genre, mais aucun cas de violation n'a été porté à l'attention de Bibliothèque et Archives Canada.

Jeremy Patzer: Merci.

Je suis désolé. C'était un petit peu éloigné du sujet de la réunion. Je vous remercie de votre indulgence.

Pour revenir à la question des demandes d'AIPRP, connaissez-vous le nombre exact de demandes d'accès à l'information qui sont actuellement en attente?

Leslie Weir: Nous connaissons les chiffres exacts de l'arriéré — selon les données que nous obtenons chaque année, et ainsi de suite.

Je vais demander à Mme Schofield de vous en parler.

Jennifer Schofield: Nous incluons les demandes informelles à notre arriéré parce que ce sont celles qui concernent les dossiers des fonctionnaires fédéraux ou du personnel militaire. Au 31 décembre, il y en avait 6 321.

Si vous me le permettez, j'ajouterais que ce nombre a considérablement diminué par rapport à 2022-2023, où il dépassait les 14 000.

• (1600)

Leslie Weir: Bien sûr, notre arriéré a augmenté radicalement pendant la pandémie parce que nous n'étions pas en mesure d'accéder à nos dossiers comme nous le ferions normalement.

Jeremy Patzer: D'accord. Il y a donc beaucoup de rattrapage à faire. Compte tenu des coupes budgétaires auxquelles vous êtes confrontés... Dans quelle mesure la situation vous complique-t-elle la tâche?

Leslie Weir: Il est difficile de résorber le retard accumulé tout en traitant les demandes courantes qui nous parviennent, car nous ne voulons pas que l'arriéré empire. Nous mettons tout en œuvre pour répondre aux demandes que nous recevons dans les délais légaux, pour l'instant, tout en continuant à réduire le retard.

Jeremy Patzer: Comment procédez-vous au tri, dans ce cas? Je sais que vous y avez fait allusion tout à l'heure. Si quelqu'un demande un document d'un million de pages, vous devez d'abord terminer cette demande avant de pouvoir passer à la tâche suivante. Comment comptez-vous trouver l'équilibre entre ces deux aspects — pour vous assurer que le retard diminue tout en continuant à gérer les nouvelles demandes qui arrivent?

Leslie Weir: Nous faisons le tri des demandes les plus importantes que nous recevons, et nous négocions pour les traiter sur une certaine période afin qu'elles ne retardent pas toutes les autres qui nous parviennent. Nous devons trouver un équilibre.

Il y a ensuite d'autres demandes qui peuvent comporter des enjeux temporels. Elles peuvent concerner des litiges, des revendications territoriales ou d'autres types de documents pour lesquels nous recevons des requêtes.

Jennifer Schofield: Je peux ajouter quelque chose.

Nos réductions s'étalent sur trois ans, nous avons donc encore plusieurs années devant nous avec une équipe qui continuera à travailler sur l'arriéré. Parallèlement, nous répondons dans les délais à 80 ou 85 % des nouvelles demandes qui nous parviennent. Notre arriéré ne continue pas à s'accumuler au même rythme qu'auparavant. Nous nous y attaquons de front et nous prévoyons de l'avoir résorbé d'ici à ce que ces réductions entrent en vigueur.

Jeremy Patzer: Rapidement, pour terminer, avez-vous été consultés avant l'annonce des compressions?

Leslie Weir: Avons-nous été consultés au sujet de l'examen exhaustif des dépenses avant qu'il ne soit annoncé?

Jeremy Patzer: Oui. Vous a-t-on donné des indications, ou vous a-t-on dit: « Trouvez ces économies, et continuez votre travail »?

Leslie Weir: Nous savions qu'il y aurait des coupes supplémentaires, car nous en avons déjà subi pour recentrer les dépenses publiques. À l'époque, nous avons travaillé sur une deuxième phase visant à recentrer les dépenses gouvernementales, qui n'a finalement pas abouti. Nous nous attendions à ce qu'il y ait l'équivalent d'un examen exhaustif des dépenses, mais je ne dirais pas que nous avons été consultés expressément là-dessus.

Jeremy Patzer: Merci.

Le président: Monsieur Gasparro, allez-y.

Vince Gasparro (Eglinton—Lawrence, Lib.): Merci beaucoup.

Je vous remercie tous d'être ici.

J'aimerais reprendre là où ma collègue, Mme Sudds, s'est arrêtée en ce qui concerne votre plan d'action en matière d'AIPRP. Quelles améliorations concrètes ont résulté du plan d'action, de votre point de vue?

Leslie Weir: Pour m'assurer que tout le monde est au courant, nous avons créé le plan d'action de l'AIPRP pour répondre à l'enquête systémique qui a été déposée à la Chambre. Nous avons

adopté une approche très globale, visant à réorganiser complètement notre structure en matière d'accès à l'information, la manière dont nous répondons aux demandes et dont nous traitons les plaintes.

Je vais demander à Mme Schofield de vous parler plus en détail de ces changements.

Jennifer Schofield: Notre plus grande réalisation a été la création d'une équipe de recherche archivistique. Cette initiative a permis de réunir des chercheurs archivistes dans notre unité d'AIPRP, qui ont été en mesure de mener des recherches approfondies sur des sujets précis pour lesquels des demandes d'accès à l'information étaient présentées. Maintenant, au lieu d'envoyer des trousseaux de consultation à d'autres ministères, ce qui est un processus très long, nous faisons cette recherche à l'interne. Nous avons donc envoyé 95,6 % de pages de moins à des fins de consultation. Cela nous permet non seulement de traiter nos propres demandes plus rapidement, mais aussi d'alléger le fardeau pour le reste des ministères.

Nous avons également investi dans notre base de données sur l'accès à l'information. Nous publions désormais en ligne les documents historiques rendus publics, que les gens peuvent consulter et télécharger. Nous avons enregistré 25 000 téléchargements en 2025, ainsi que 45 000 consultations depuis son lancement en 2024. Cela permet également de réduire le nombre de demandes traitées par le système d'AIPRP.

J'ai évoqué l'équipe de triage que nous avons mise en place. Elle travaille avec les demandeurs et l'équipe de recherche archivistique pour déterminer, lorsqu'une demande est présentée, s'il y a déjà des documents accessibles qui pourraient y répondre. Cette démarche a permis de réduire de 30 % le nombre de demandes reçues.

Il y a un certain nombre d'autres mesures aussi. Je pourrais continuer, mais ce sont là, je dirais, nos plus grandes réalisations issues du plan d'action et des mesures que nous avons mises en place.

• (1605)

Vince Gasparro: C'est très bien. Je vous remercie. Je vous en suis reconnaissant.

En ce qui concerne l'arriéré actuel, dans quelle mesure est-il attribuable à la complexité des dossiers ou aux contraintes de personnel plutôt qu'au simple volume?

Leslie Weir: En fait, c'est une combinaison de ces éléments.

Je vais demander à Mme Schofield d'intervenir.

Vince Gasparro: Vous êtes sur la sellette.

Jennifer Schofield: Ce n'est pas grave.

Nous avons parlé du volume des dossiers du personnel militaire et des fonctionnaires fédéraux. Environ 27 % d'entre eux sont touchés par la moisissure. Le processus d'élimination ne peut être mis en œuvre qu'une fois que nous avons accès aux dossiers, ce qui nous oblige à y consacrer plus de temps. Or, nous n'en sommes pas toujours informés au cours des 30 premiers jours. Nous essayons d'estimer le temps nécessaire, mais en raison de la situation, les demandes dépassent souvent leur date d'échéance et s'ajoutent à notre arriéré. C'est une chose que nous ne pouvons pas vraiment contrôler. Elle contribue à l'augmentation de notre arriéré et explique comment nous en sommes arrivés là.

L'autre facteur est l'afflux de demandes que nous avons connu pendant la pandémie. Nous n'étions vraiment pas en mesure de traiter les demandes à un rythme convenable. C'est ce qui a créé l'arriéré.

Vince Gasparro: D'accord.

Merci, monsieur le président.

Le président: Merci.

Nous allons revenir à Mme Gaudreau, puis à Mme Jansen et à Mme Rochefort.

[Français]

Marie-Hélène Gaudreau: Merci beaucoup, monsieur le président.

Madame Weir, vous avez mentionné, dans vos commentaires d'ouverture, que 161 personnes allaient devoir quitter leurs fonctions, n'est-ce pas?

Leslie Weir: Oui, il s'agit de 161 postes.

Marie-Hélène Gaudreau: Quelle est la réaction de ces gens?

Leslie Weir: Ce n'est jamais une réaction positive, et ce n'était pas la première fois que nous devons lancer un tel processus, puisque nous avons déjà dû abolir des postes au sein d'une autre équipe, en septembre.

Nous essayons d'avoir un processus qui est le plus humain possible et d'être transparents. Nous avons des processus pour nous assurer, lorsqu'une équipe va être réduite, que tous les membres reçoivent un traitement égal. Nous avons des processus clairs en place, nous travaillons étroitement avec les syndicats et nous essayons de soutenir le moral de notre équipe.

Cependant, je dois dire que les personnes qui travaillent à Bibliothèque et Archives Canada sont là parce qu'elles croient en notre travail. Ce ne sont pas des personnes qui souhaitent travailler dans n'importe quel ministère.

Marie-Hélène Gaudreau: Ce sont des gens passionnés.

Leslie Weir: Oui.

Ce n'est pas facile pour les personnes qui sont touchées directement ni pour leurs collègues.

Marie-Hélène Gaudreau: J'imagine que, dans votre cas, vous n'avez pas souvent recours à la sous-traitance pour pallier l'arriéré de quelque 6 000 demandes, parce que vous avez l'expertise interne nécessaire, n'est-ce pas?

• (1610)

Leslie Weir: Oui, c'est vrai.

Marie-Hélène Gaudreau: Ça m'inquiète beaucoup. Ça m'inquiète aussi de savoir que, dans d'autres secteurs, on va avoir recours à des sous-traitants. Ici, nous regardons les contrats. Parfois, on se dit que ce n'est pas grave si on n'a plus les effectifs nécessaires, puisqu'on n'aura qu'à donner des contrats à des sous-traitants. Or, la facture qu'on va recevoir va être trois fois plus élevée. Je suis très inquiète.

Mon temps de parole est écoulé, mais, si vous avez des propositions ou des idées magiques, outre un virage à 180 degrés, nous aimerions bien les recevoir pour pouvoir les inclure dans notre rapport.

Leslie Weir: Le gouvernement est en train de faire un examen périodique de la Loi sur l'accès à l'information, et nous sommes en

train de travailler étroitement avec le Conseil du Trésor pour lui donner notre avis au sujet des barrières qui existent ou des façons dont le gouvernement pourrait avoir un système plus efficace.

En même temps, nous sommes aussi en train d'avoir des discussions sur toute la question des documents classifiés. Tous nos alliés du Groupe des cinq ont déjà un processus en place pour adopter une approche de déclassification proactive. Nous espérons que le Canada aura un tel processus un jour, parce que ça va beaucoup faciliter le processus de l'accès à l'information.

Marie-Hélène Gaudreau: C'est bien noté.

Merci beaucoup, monsieur le président.

[Traduction]

Le président: Madame Jansen, vous avez la parole.

Tamara Jansen (Cloverdale—Langley City, PCC): Je vous remercie.

Je pense que nous sommes tous d'accord ici pour dire que la transparence dans une démocratie repose sur un accès efficace à l'information. C'est la raison pour laquelle nous avons des lois qui garantissent cet accès aux Canadiens.

Certains des plus grands scandales au pays ont été mis au jour grâce à des demandes d'accès à l'information, ou des AIPRP, dans le cadre desquelles des citoyens ordinaires exercent leur droit de poser des questions au gouvernement et d'obtenir des réponses. Une demande d'accès à l'information est l'un des moyens les plus importants par lesquels un peuple libre peut demander des comptes au pouvoir.

Lorsqu'un gouvernement sait que ses décisions peuvent être soumises à un examen, les abus sont moins susceptibles de s'enraciner, les erreurs sont plus susceptibles d'être corrigées et la population est beaucoup plus susceptible d'obtenir un gouvernement honnête et compétent. Pourtant, nous en sommes là. Votre propre rapport montre que vous êtes déjà aux prises avec un arriéré important, et vous proposez maintenant d'éliminer des postes au cours des prochaines années tout en demandant aux Canadiens de croire que la prestation de services s'améliorera d'une manière ou d'une autre.

Quel raisonnement vous permet de penser que les Canadiens croiront qu'un nombre réduit de personnes et de ressources permettront une meilleure conformité à la loi?

Leslie Weir: Comme nous l'avons déjà dit, nous avons effectivement un important arriéré causé par la pandémie. Nous nous sommes efforcés de réduire cet arriéré et nous visons à l'éliminer avant de lancer la phase opérationnelle.

Je pense que nous adoptons les approches les plus efficaces possible. Nous offrons la meilleure transparence possible. Nous tentons de travailler en étroite collaboration avec les demandeurs. En même temps, comme dans tous les ministères, nous faisons face à des priorités concurrentes. Nous pourrions décider de ne plus acquérir tous les livres publiés au Canada et de ne pas avoir d'autres fonctions.

Tamara Jansen: Avez-vous retenu les services de prestataires de services externes pour vous aider à traiter vos demandes d'accès à l'information, afin de réduire votre arriéré?

Leslie Weir: Il faut plus d'un an pour embaucher quelqu'un pour travailler sur ce genre de demandes.

Tamara Jansen: Ma question porte uniquement sur les prestataires de services. Avez-vous embauché...

Leslie Weir: Nous n'avons pas embauché de prestataires de services pour faire ce travail.

Tamara Jansen: D'accord.

Au début de l'année 2025, vous aviez près de 12 000 demandes en attente. Vous venez de mentionner que vous avez réduit ce nombre à 6 000 demandes, mais que vous alliez éliminer 87 postes au sein du bureau chargé de répondre à ces demandes. En quoi cela n'est-il pas voué à l'échec?

Leslie Weir: Nous avons des objectifs à atteindre dans le cadre de l'examen exhaustif des dépenses. Nous faisons de notre mieux pour nous acquitter de nos responsabilités prévues par la loi tout en atteignant ces objectifs.

Tamara Jansen: Vous avez également une responsabilité prévue par la loi qui consiste à ne pas enfreindre la loi et à vous assurer que ces demandes reçoivent une réponse en temps opportun.

Leslie Weir: Nous avons un certain nombre de responsabilités prévues par la loi qui consistent à ne pas enfreindre la loi. La Loi sur l'accès à l'information est une loi, mais nous sommes aussi assujettis à d'autres lois.

Tamara Jansen: Que pense la commissaire à l'information de votre plan de réduction des coûts qui pourrait vous obliger à enfreindre la loi? A-t-elle donné son approbation?

Leslie Weir: Nous consultons régulièrement la commissaire à l'information et son équipe et nous travaillons en étroite collaboration avec ces intervenants. Nous l'avons tenue au courant des propositions que nous devons présenter dans le cadre de l'examen exhaustif des dépenses. Elle est au courant des changements apportés à notre financement.

• (1615)

Tamara Jansen: Vous a-t-elle donné son avis sur la question de savoir si votre plan pourrait fonctionner?

Leslie Weir: Non, pas précisément.

Tamara Jansen: J'aimerais revenir aux propositions. Il est vrai, essentiellement, que vous vous attendez à enfreindre la loi en raison de ces compressions budgétaires, mais dans votre rapport, vous dites seulement que cela « pourrait avoir une incidence » sur la conformité.

Je ne suis pas sûre de comprendre. Vous savez que ce sera un problème. Les Canadiens doivent avoir accès à l'information. Je ne suis pas certaine que nous devrions nous contenter d'une déclaration selon laquelle vous avez de nombreuses tâches et responsabilités, mais que vous devrez peut-être tout simplement enfreindre la loi dans le cas de certaines d'entre elles.

Leslie Weir: Nous n'enfreignons pas délibérément la loi. Nous respectons actuellement les délais pour 80 % des demandes que nous recevons. Nous recevons des fonds supplémentaires pour les deux prochaines années, et ce financement prendra fin à ce moment-là. Nous avons encore le temps de traiter l'arriéré pendant que nous traitons les demandes que nous recevons actuellement. Notre objectif est d'atteindre la pleine conformité, et nous travaillerons en ce sens.

Le président: Je vous remercie.

La dernière intervenante est Mme Rochefort.

Pauline Rochefort (Nipissing—Timiskaming, Lib.): Je vous remercie.

Madame Weir, avant 2019, étiez-vous en mesure d'imposer des frais différents?

Leslie Weir: Oui. C'est exact. Des frais de 5 \$ peuvent toujours être facturés, mais Bibliothèque et Archives Canada y a renoncé. Avant les modifications apportées à la Loi sur l'accès à l'information en 2019, si une demande était d'un certain volume, le demandeur devait payer les frais pour obtenir l'information. Cette exigence a été éliminée en 2019.

Pauline Rochefort: Puis, la pandémie de COVID-19 est arrivée, les gens ont eu du temps libre et ont présenté toutes sortes de demandes. Il y a aussi le phénomène des baby-boomers qui s'intéressent à leurs ancêtres, et un grand nombre de personnes s'y adonnent. Cela pourrait être cyclique dans une certaine mesure. Il se peut que dans 20 ou 30 ans...

Cela dit, j'ai regardé les montants exigés par les provinces en matière d'accès à l'information. Je vois que la majorité d'entre elles ont une disposition qui leur permet, si la demande exige beaucoup d'efforts et de recherche, d'ajouter des frais supplémentaires.

J'ai indiqué plus tôt que j'avais déjà œuvré dans le domaine de la politique municipale, où nous avons modifié nos règlements et nos règles de sorte que si nous recevons des demandes frivoles et vexatoires, nous pouvons ajouter des frais. Dans le cadre de vos discussions avec le Conseil du Trésor, a-t-on envisagé, comme vous l'avez mentionné, de ramener cette mesure, étant donné que ces frais ont été instaurés avant la COVID-19 et que notre société a subi de grands changements depuis ce temps-là?

Leslie Weir: Nous avons certainement indiqué au Conseil du Trésor certains des obstacles à l'accès, ainsi que certains des obstacles qui nous empêchent de répondre aux demandes. Je pense que les intervenants du Conseil du Trésor sont tout à fait conscients, grâce aux contributions de nombreux ministères, que les modifications apportées à la Loi ont entraîné des changements assez importants dans le nombre et l'ampleur des demandes présentées.

Pauline Rochefort: Encourageriez-vous ou recommanderiez-vous une augmentation des frais pour certains dossiers ou certaines demandes d'accès à l'information? Vous savez...

Leslie Weir: C'est une bonne question.

Pauline Rochefort: Veuillez me parler des autres pays. Que font-ils? D'autres pays imposent-ils des frais?

Leslie Weir: Je pense qu'il y a une grande diversité en matière de frais, mais d'autres pays ont des régimes très différents du nôtre. Bon nombre d'entre eux imposent une échéance obligatoire pour traiter les demandes. Dans certains pays, les dossiers sont accessibles par défaut et seules certaines catégories de documents sont confidentielles. Cela a une grande incidence sur l'ampleur et le nombre de demandes qui doivent passer par la voie de l'accès à l'information.

Bien entendu, avant l'adoption de la Loi sur l'accès à l'information, nous avions une Directive du Cabinet de 1973 selon laquelle tous les documents étaient transférés après 20 ans et devenaient accessibles par défaut. La situation a donc évolué.

Nous ne voulons pas que les gens qui disposent de moins de moyens soient privés d'accès à l'information. Le problème, c'est qu'il y a un faible pourcentage de demandes massives qui portent sur des centaines de milliers ou des millions de pages et qu'il est très onéreux pour un ministère de répondre à ces demandes, et encore plus de le faire dans le respect des délais prévus par la loi.

• (1620)

Pauline Rochefort: Seriez-vous en mesure de renvoyer des dossiers? Par exemple, pourriez-vous déclarer que des dossiers provenant d'Anciens Combattants Canada ne relèvent pas vraiment de votre responsabilité? Cela s'est-il déjà produit? Quelle est la réaction lorsque cela se produit?

Leslie Weir: Ce n'est habituellement pas le modèle que nous suivons.

Je tiens toutefois à préciser que dans le modèle australien, les Archives nationales ne répondent pas aux demandes d'accès à l'information. L'organisme retourne les dossiers aux ministères concernés, qui doivent y répondre, mais ce n'est pas le modèle que nous utilisons au Canada.

Pauline Rochefort: J'ai une très petite question. Je pense que le temps qui m'est impartit tire à sa fin.

Y a-t-il un chevauchement entre le Programme pour les collectivités du patrimoine documentaire et d'autres programmes au sein de Patrimoine canadien où l'on pourrait prendre en charge une partie de ce travail?

Leslie Weir: C'est une bonne question. C'est tout à fait possible, et je suis sûre que notre équipe cherche des occasions d'aiguiller les gens vers des programmes qui pourraient prendre en charge une partie de notre travail.

Nous travaillons en étroite collaboration avec les groupes linguistiques minoritaires au Canada et, bien sûr, avec les Premières Nations, les Inuits et les Métis, ainsi qu'avec les gens qui vivent dans des collectivités rurales et éloignées, afin de nous assurer qu'ils ont la capacité et l'expertise nécessaires pour préserver leurs dossiers et les rendre accessibles. Ce programme a remporté un franc succès, et je sais que les communautés sont inquiètes de l'obligation qui nous est faite de le supprimer.

Le président: Je vous remercie d'être parmi nous aujourd'hui.

Avant de vous laisser partir, j'aimerais vous poser quelques brèves questions.

J'aimerais revenir sur ce dont vous venez de parler. En parcourant vos subventions et contributions, je constate que plusieurs petits montants sont consacrés, comme vous le mentionniez, à la préservation de la langue et de la culture. C'est merveilleux, mais est-ce que ces montants sont remboursés par des transferts de Services aux Autochtones à votre ministère? Ou devraient-ils l'être?

Leslie Weir: Nous avons un...

Le président: A-t-on prévu quelque chose pour vous aider? Services aux Autochtones Canada devrait-il assumer ces coûts?

Leslie Weir: Nous avons un programme de numérisation des archives dans les collectivités autochtones. Nous avons aussi un financement pour ce programme, mais il a pris fin, de sorte que le programme a été éliminé.

Le président: Cette question devrait-elle être traitée par ce ministère, plutôt que par le vôtre?

Il y a aussi un montant important pour l'archivage des documents de l'Exposition nationale canadienne. Dans ce contexte, je me demande si cet argent serait mieux dépensé dans votre ministère, plutôt que pour aider l'Exposition nationale canadienne.

Leslie Weir: Oui. Nous numérisons les collections que nous détenons, mais il s'agissait d'un programme qui visait expressément à aider les communautés à numériser leurs propres dossiers, qu'elles pouvaient ensuite conserver.

Le président: D'accord. Ce n'était pas une critique. Je me demande simplement si, dans ce contexte — où vous faites face à des mises à pied qui auront une incidence sur les demandes d'accès à l'information —, ces villes ou ces ministères devraient vous aider à financer cela.

Puis-je avoir des éclaircissements concernant votre réponse à Mme Jansen au sujet de l'aide externe pour traiter les demandes d'accès à l'information? Vous avez répondu que vous n'aviez pas fait appel à des prestataires de services externes. Était-ce seulement pour l'arriéré ou ne le faites-vous jamais au sein de votre ministère?

Leslie Weir: Ce que nous avons constaté, c'est que nous faisons beaucoup...

Le président: Je comprends, mais est-ce que...

Leslie Weir: Non, nous ne faisons pas cela.

Le président: Vous ne le faites pas du tout.

Jennifer Schofield: Nous ne l'avons pas fait au cours des dernières années. Je ne sais pas ce qu'il en était des années précédentes.

Leslie Weir: Nous ne l'avons pas fait depuis que je suis à Bibliothèque et Archives Canada.

Le président: Je voulais seulement obtenir des éclaircissements à ce sujet.

Nous vous remercions d'avoir été parmi nous aujourd'hui et nous vous sommes reconnaissants de vos réponses.

Nous allons suspendre la séance pendant quelques minutes pour accueillir notre prochain groupe de témoins.

• (1620)

(Pause)

• (1625)

Le président: Bonjour. Nous sommes de retour. Je vous remercie tous de votre patience.

M. Groen fera une déclaration préliminaire.

Vous avez la parole. Vous avez cinq minutes.

Cliff Groen (sous-ministre délégué principal et chef de l'exploitation pour Service Canada, ministère de l'Emploi et du Développement social): Je vous remercie beaucoup, monsieur le président. Je suis heureux d'être ici aujourd'hui et de revoir bon nombre d'entre vous pour une deuxième ou une troisième fois.

Je m'appelle Cliff Groen. Je suis sous-ministre délégué d'Emploi et Développement social Canada et chef de l'exploitation à Service Canada.

[Français]

Au nom d'EDSC, je vous remercie de me donner l'occasion de comparaître devant le Comité aujourd'hui.

[Traduction]

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

Je suis accompagné aujourd'hui de Danielle Lawlor, qui est à mes côtés. Elle est directrice générale de la Direction des services consultatifs en gestion financière à EDSC.

• (1630)

[Français]

Notre ministère consolide la sécurité économique et sociale du Canada et offre à tous les Canadiens une juste chance de réussir à chaque étape de leur vie.

Cela signifie qu'EDSC investit dans des programmes comme le système pancanadien d'apprentissage et de garde des jeunes enfants et le Programme national d'alimentation scolaire du Canada.

EDSC aide également les Canadiens à décrocher de bons emplois et à acquérir les compétences requises par un marché du travail en rapide évolution. Cela inclut d'aider les jeunes qui commencent leur carrière, de promouvoir les métiers spécialisés et de multiplier les perspectives pour les gens issus des groupes sous-représentés.

Notre objectif consiste à faire en sorte que les Canadiens puissent saisir les possibilités que leur réserve l'avenir.

Nous continuons d'ailleurs de promouvoir des milieux de travail sûrs et équitables en modernisant les protections des travailleurs et en favorisant des relations de travail coopératives.

Le travail soutenu d'EDSC renforce également la sécurité financière des aînés canadiens, ce qui leur offre une plus grande stabilité et une tranquillité d'esprit.

De plus, par l'intermédiaire de Service Canada, nous offrons des programmes et des services directement aux Canadiens. Ils peuvent ainsi obtenir un soutien rapide et accessible quand et où ils en ont besoin.

[Traduction]

Le budget de 2025 établit une nouvelle orientation pour la fonction publique en préconisant l'examen exhaustif des dépenses, ou l'EED. Le budget de 2025 a également renforcé le rôle central d'EDSC dans le soutien aux travailleurs et aux familles pendant les perturbations économiques et les défis persistants en matière d'accessibilité financière. Dans cette optique, notre ministère continuera de fournir des services de haute qualité, en accordant notamment la priorité aux services numériques et aux capacités en matière d'intelligence artificielle, afin de créer une expérience plus fluide de Service Canada.

Parallèlement, nous nous sommes engagés à atteindre les objectifs de l'examen exhaustif des dépenses, qui prévoient notamment une réduction du financement d'EDSC de 780,5 millions de dollars d'ici 2028-2029. Le respect de cet engagement nécessite un réaménagement des effectifs et EDSC prévoit donc de réduire son effectif de 5 313 postes, auxquels s'ajoutent 98 postes de direction. Il faut toutefois souligner que cela comprend 3 391 postes qui ont déjà été éliminés au cours du dernier exercice financier. Le processus lié au réaménagement des effectifs est toujours en cours.

Dans le cadre de ces mesures, 3 028 employés nommés pour une période indéterminée ont reçu une lettre de préavis en janvier dernier, ce qui devrait entraîner l'élimination de 931 postes et de 39 postes de cadres. Les réductions restantes seront réalisées soit par attrition, soit par la fin naturelle des postes dotés pour une période déterminée. Nous nous attendons à ce que les décisions finales soient prises au plus tard cet été.

En ce qui concerne l'orientation future d'EDSC, la mise en œuvre de ces économies nous donnera l'occasion de continuer à fournir des services de grande qualité aux Canadiens tout en améliorant l'efficacité et en nous concentrant davantage sur les priorités fondamentales du gouvernement, comme la réduction des dépenses de fonctionnement pour renforcer l'économie et réduire les coûts pour les Canadiens.

EDSC se penche sur son fonctionnement pour s'assurer que les structures organisationnelles et les ressources correspondent aux volumes et aux besoins liés aux programmes. Cela signifie notamment qu'il faut consolider les fonctions de gestion et de soutien administratif, réduire le recours aux consultants externes et limiter les déplacements et la participation aux conférences.

[Français]

EDSC simplifiera également la prestation des programmes grâce à des changements aux programmes de subventions et contributions du ministère, par exemple en fusionnant le Service jeunesse Canada et le Programme de soutien à l'apprentissage des étudiants afin de réduire les coûts administratifs.

Cela nous permettra de dépenser en priorité pour servir les Canadiens.

[Traduction]

Nous avons hâte de travailler avec le Comité pour faire progresser nos plans ambitieux visant à répondre aux besoins des Canadiens et à renforcer l'avenir de notre pays.

Je serai heureux de répondre à vos questions. Je vous remercie.

Le président: Je vous remercie.

La parole est à Mme Block. Elle a six minutes.

Kelly Block: Je vous remercie, monsieur Groen et madame Lawlor, d'être ici aujourd'hui. J'ai hâte d'entendre vos témoignages.

Votre ministère a cerné 98 postes de cadres à éliminer dans le cadre de cet examen, en plus de ceux qui avaient été cernés l'an dernier et qui ont été éliminés. Pouvez-vous nous dire quand ces 98 postes seront officiellement éliminés?

Cliff Groen: Des avis ont été envoyés à 46 cadres directement touchés. En substance, on les a informés que leur poste était menacé. D'autres mesures visant à éliminer des postes de direction ont déjà été mises en œuvre, notamment par l'entremise de l'attrition. De plus, on ne pourvoit pas les postes laissés vacants par des départs de la fonction publique. L'élimination des 98 postes sera achevée d'ici 2028-2029.

• (1635)

Kelly Block: Vous avez envoyé des lettres à seulement 46 personnes qui pourraient être touchées. À combien de personnes devez-vous en envoyer avant que les 98 postes de direction ne soient éliminés?

Cliff Groen: J'ai fait une petite erreur. Il s'agit de 47 avis, et non de 46. Je la corrige à titre d'information.

Nous prévoyons que les 47 avis seront les seuls que nous aurons à envoyer. Le reste des réductions de postes sera réalisé, ou l'a déjà été, par attrition. C'est ce qui se produit lorsque des employés choisissent de prendre leur retraite ou de changer de poste. Les postes vacants ne seront pas pourvus.

Kelly Block: Pourquoi attendez-vous jusqu'en 2028-2029?

Cliff Groen: Dans le cadre de l'examen exhaustif des dépenses, la mise en œuvre s'étale sur trois ans. Nous avons des objectifs de réductions précis pour chaque année. Les réductions doivent être entièrement réalisées d'ici la troisième année. Nous en sommes à la première année des mesures de l'examen exhaustif des dépenses. Les réductions doivent être entièrement réalisées d'ici 2028-2029. Ce sera au plus tard en 2028-2029, mais pour la grande majorité des réductions, ce sera avant cette échéance.

Kelly Block: Pourriez-vous indiquer au Comité quel est le salaire le plus bas d'un cadre supérieur, sans boni?

Cliff Groen: Le groupe EX-01 correspond au niveau hiérarchique le plus bas chez les cadres supérieurs. Je ne connais pas par cœur la fourchette salariale exacte des cadres supérieurs. L'information se trouve facilement en ligne. Je ne sais pas si Mme Lawlor a un montant précis. Je crois que c'est de l'ordre de 150 000 \$, mais nous pouvons bien sûr vérifier l'information.

Kelly Block: Le boni s'élève à environ 17 000 \$. D'après les renseignements que nous avons examinés, EDSC compte au total 834 cadres. Seulement quatre d'entre eux n'ont pas reçu la rémunération à risque, qui, si je comprends bien, correspond en fait à une prime, à un boni de 17 000 \$.

J'essaie de comprendre. Vous supprimez 100 postes de cadres. D'autres ministères nous ont dit — et je pense que c'est toujours le cas — que l'on peut réduire le nombre sans nuire à la qualité des services. Si ces postes sont inutiles, on peut les éliminer.

Pourquoi tous ces cadres reçoivent-ils un boni moyen de 17 000 \$, en plus d'un salaire à six chiffres?

Cliff Groen: Il y a deux ou trois précisions à apporter qui, je pense, vous aideraient à mieux comprendre la situation.

Il ne serait pas juste de qualifier les 17 000 \$ de boni. On parle en réalité d'une rémunération à risque. Elle représente un pourcentage de la rémunération des cadres supérieurs. Elle fait partie du salaire, mais c'est une rémunération à risque. Elle est basée sur le rendement et la réalisation des objectifs de rendement...

Kelly Block: Je vais vous interrompre ici. Selon l'information que l'on retrouve sur le site Canada.ca, soit à la page intitulée « Résultats du programme de gestion du rendement pour les cadres supérieurs pour l'année 2024-2025 », la rémunération à risque telle qu'elle y est définie correspond à un boni lié au rendement.

Cliff Groen: Le régime de rémunération des cadres de la fonction publique comprend cinq cotes de rendement différentes que l'on peut recevoir: « n'a pas atteint », « réussi moins », « réussi », « réussi plus » et « surpassé ».

Les personnes dont la cote se situe entre « réussi moins » et « réussi plus » ont droit à une rémunération au rendement, qui fait partie de leur rémunération à risque. Seules les personnes ayant obtenu la cote « surpassé » — soit cinq sur cinq — recevraient un boni.

• (1640)

Kelly Block: Il s'agit d'une rémunération supplémentaire.

Cliff Groen: Oui, cela fait partie du régime de rémunération des cadres supérieurs. Je voudrais également souligner deux autres points concernant votre question.

La réduction que nous constatons au sein de notre personnel de direction correspond à 12 % de notre effectif dirigeant actuel. Nous nous sommes clairement davantage concentrés sur les réductions à l'échelle de la direction plutôt qu'à celle des fonctionnaires. La réduction du nombre d'employés qui ne font pas partie du groupe de la direction...

Le président: Je dois vous interrompre. Nous avons un peu dépassé le temps imparti.

Madame Khalid, allez-y, s'il vous plaît.

Iqra Khalid (Mississauga—Erin Mills, Lib.): Merci beaucoup, monsieur le président. Par votre intermédiaire, je remercie les témoins d'être ici aujourd'hui et de nous faire profiter de leurs précieuses connaissances.

Je voudrais changer de sujet. Nous parlons des cadres supérieurs, mais j'aimerais discuter de ce qui se passe sur le terrain. Des millions de Canadiens comptent sur les services fournis par Service Canada, qu'il s'agisse des passeports, de l'assurance-emploi, de la sécurité de la vieillesse ou de tant d'autres programmes.

Comment conciliez-vous les réductions budgétaires et les suppressions d'emplois avec la prestation des services? Pouvez-vous nous assurer que les Canadiens continueront de bénéficier de la prestation de services dont ils ont besoin, avec tout ce que Service Canada a à offrir?

Cliff Groen: Lorsque nous avons examiné les objectifs liés aux réductions découlant de l'examen des dépenses, nous avons bien sûr accordé la priorité à la prestation ininterrompue des services aux Canadiens. Il s'agit d'une priorité absolue et fondamentale pour notre organisation.

En fait, bon nombre de nos programmes ne sont pas visés par les objectifs de réductions découlant de l'examen des dépenses — ce sont précisément des programmes pour lesquels il existe un compte financier distinct. Qu'il s'agisse du régime d'assurance-emploi, du Régime de pensions du Canada ou des partenariats que nous mettons en œuvre pour d'autres organismes gouvernementaux, comme pour les passeports ou le Régime canadien de soins dentaires, l'examen des dépenses ne visait aucun de ces programmes ni la prestation de ces services. Les services en question n'ont subi aucune réduction à la suite de l'examen exhaustif des dépenses.

Concernant les programmes pour lesquels il n'existe pas de compte distinct, nous veillons également à la prestation continue des services de première ligne aux Canadiens. À la suite de l'examen exhaustif des dépenses et de l'établissement des objectifs de réductions, il n'y a eu aucune réduction liée aux services offerts aux Canadiens.

Iqra Khalid: En tant que députés, nous entendons tous dire qu'il y a actuellement des retards et des arriérés dans les services. Comment remédiez-vous au problème?

Cliff Groen: Il est certain qu'en tant que responsables d'une très grande organisation qui fournit des services à des millions de Canadiens et qui est en contact avec eux, nous savons que certains problèmes peuvent survenir dans la prestation des services. Nous répondons à environ 250 000 appels de Canadiens chaque semaine. Ainsi, tous les mois, des millions de Canadiens comptent sur nos produits et nos services. Je suis très fier de pouvoir affirmer que nous respectons en grande majorité nos normes de service. Nous continuons à chercher des moyens de maximiser l'efficacité de la prestation de nos services. Dans le cadre des réductions découlant de l'examen des dépenses, trouver des moyens de gagner en efficacité est une grande priorité pour nous. Il s'agit notamment de poursuivre l'adoption du numérique et d'utiliser les nouvelles technologies. Nous avons commencé à recourir à l'intelligence artificielle pour accroître notre efficacité. Nous menons une multitude d'autres initiatives pour ce faire.

Assurer la prestation continue de nos services est sans conteste notre priorité absolue. J'aimerais pouvoir affirmer que chacun de nos échanges avec les millions de Canadiens se déroule parfaitement et qu'aucun client ne subira de retard, mais malheureusement, c'est impossible. Cependant, nous respectons la grande majorité des normes de service.

Iqra Khalid: Je comprends.

Je viens d'un quartier urbain. Néanmoins, je commence à beaucoup mieux comprendre les difficultés auxquelles les collectivités rurales font face. Comment comptez-vous améliorer les services que nous offrons à ces collectivités, notamment en ce qui concerne les bureaux physiques et le personnel qui y travaille?

Vous parliez d'intelligence artificielle. L'intelligence artificielle va-t-elle remplacer les quelque 930 emplois que vous supprimez?

Cliff Groen: Je vais tout d'abord répondre à votre question sur la prestation des services en milieu rural. Par l'intermédiaire de Service Canada, nous disposons de 317 bureaux physiques répartis dans l'ensemble du pays. Nous proposons en outre 300 services mobiles, dans le cadre desquels nous nous rendons dans différentes collectivités selon un calendrier préétabli. Nous sommes pleinement conscients qu'il est primordial d'assurer la prestation de services en personne aux Canadiens, où qu'ils se trouvent au pays. Dans toutes les collectivités rurales du pays, aucune réduction de nos services en personne n'est envisagée dans le cadre de l'examen des dépenses.

En ce qui concerne les mesures liées à l'intelligence artificielle que nous avons mises en œuvre, elles visent à nous permettre de gagner en efficacité. Je vais vous donner un exemple d'outil d'intelligence artificielle que nous avons utilisé. Nous avons recours à l'intelligence artificielle pour aider nos agents à trouver de l'information plus rapidement. Nous disposons d'une grande quantité de directives et d'orientations pour aider notre personnel à comprendre les règles et les dispositions législatives associées au programme. Habituellement, les agents avaient du mal à trouver des outils d'orientation exhaustifs. Désormais, nous utilisons l'intelligence artificielle pour transmettre les renseignements plus rapidement à nos agents, afin qu'ils puissent répondre aux questions des clients.

• (1645)

Iqra Khalid: Comment s'effectue la transition? À quoi ressemble le processus de modernisation de vos services numériques, par rapport à l'utilisation d'un support papier — je pense entre autres au télécopieur?

Je ne suis pas certaine que les gens sachent encore ce qu'est un télécopieur.

Des voix: Ha, ha!

Iqra Khalid: Comment s'effectue la transition?

Le président: Je suis désolé. Le temps est écoulé. Donnez une réponse brève, si vous le pouvez.

Cliff Groen: Certainement.

Nous devons entreprendre une transition majeure pour passer à un mode de fonctionnement davantage axé sur le numérique. Nous avons mis en place des stratégies de gestion du changement très ciblées — notamment, pour aider notre personnel, puis nos clients, à s'adapter à la nouvelle façon de travailler.

Le président: Allez-y, madame Gaudreau.

[Français]

Marie-Hélène Gaudreau: Merci, monsieur le président.

J'ai l'impression qu'on va vivre ce que nous avons déjà vécu au Québec. Certains ne le savent peut-être pas, mais il y a eu une attrition massive entre 1998 et 2000. Je connais tellement de gens, dont des infirmiers, des infirmières et des enseignants, et je peux vous dire qu'il y a eu des dommages collatéraux tellement graves. Après cinq, dix...

Est-ce que l'interprétation fonctionne? Il semble que oui. C'est important que vous entendiez l'interprétation. Les interprètes font tellement un bon travail.

Bref, j'ai l'impression qu'on a déjà pressé le citron au maximum et que, là, on essaie de nous faire croire qu'on n'est pas en train de faire un changement dans la fonction de l'État. On parle tout le temps de compressions, de numérisation, de recours au secteur privé ou de centralisation. Pourtant, quand je retourne chez moi, dans ma circonscription, je constate qu'il y a encore des municipalités qui n'ont pas accès à la fibre optique et qu'il y a des gens qui n'ont pas de téléphone cellulaire. Qu'est-ce qu'ils font? Ils viennent cogner à ma porte, particulièrement le vendredi parce qu'ils savent que je suis présente, et ils me disent qu'ils ne sont pas capables d'avoir les services. Un bureau de député peut donc devenir une succursale de Service Canada.

Comment peut-on mieux faire les choses et en faire plus en ayant énormément moins de ressources? Quelle est cette recette que je ne connais pas?

Cliff Groen: Pour nous, il est absolument essentiel de nous assurer que nous sommes là pour tous les Canadiens, et surtout pour les Canadiens les plus vulnérables. D'ailleurs, ça fait précisément partie de notre mandat.

Je sais que beaucoup de citoyens sont très à l'aise sur Internet et aimeraient faire les choses en ligne. Je suis une de ces personnes. Je n'aime pas aller faire la queue à un bureau de Service Canada pour faire une demande de passeport, par exemple. Si on peut faire une telle chose en ligne, ça me convient beaucoup, et c'est ce qui convient aussi à un grand nombre de personnes dans notre société. En fait, c'est la raison pour laquelle le renouvellement d'un passeport pour un Canadien adulte peut maintenant être fait en ligne.

Par contre, je sais aussi qu'il y a d'autres Canadiens qui ne sont pas aptes à utiliser les ordinateurs et à bien comprendre la façon de faire. C'est la raison pour laquelle nous avons pris l'engagement de maintenir nos points de service partout au Canada. Plus de 96 % de la population se situe à moins de 50 kilomètres d'un bureau de Service Canada, et nous avons l'intention de garder les choses ainsi. Nous sommes là pour les Canadiens, surtout pour les Canadiens les plus vulnérables. De plus, nous savons qu'à certains endroits au Canada, le service Internet à large bande n'est pas disponible. Il est donc très important pour nous de maintenir ces points de service.

• (1650)

Marie-Hélène Gaudreau: C'est une excellente réponse.

Je pose la question chaque fois: qu'en est-il s'il y a une absence de services? Allez-vous avoir recours à l'impartition ou à des contractuels? Quel est votre plan pour les cinq ou dix prochaines années?

Cliff Groen: En général, la très grande majorité des services que nous offrons aux Canadiens sont fournis par des fonctionnaires. Ça peut toutefois être différent pour certains aspects du travail, surtout lorsqu'il s'agit de concevoir de nouvelles technologies ou de moderniser nos systèmes. Il faut dire que nous avons des systèmes qui datent de plus de 50 ans. Dans ce cas, il faut avoir une certaine expertise, alors nous travaillons en collaboration avec des fournisseurs privés. Cependant, les contrats comprennent une exigence, et c'est surtout le cas des grands contrats relatifs aux systèmes technologiques: il doit y avoir un transfert des compétences et des connaissances vers la fonction publique.

Une de nos priorités lors de l'examen des dépenses, bien que nous ayons déjà fait des progrès à cet égard, est de continuer à réduire notre besoin de recourir aux services du secteur privé.

Marie-Hélène Gaudreau: En fait, c'est sûr que, si plus de gens ont accès à des services en ligne, par exemple pour un renouvellement de passeport, ça peut être positif pour plusieurs personnes. On peut très bien comprendre qu'il y aura une moins grande pression dans les bureaux de Service Canada.

Cela dit, ça me rassure de savoir qu'il n'y aura pas de fermeture de bureaux. C'est vrai qu'il y a des bureaux qui sont vraiment très efficaces. Si je comprends bien, il n'y a donc pas de possibilité de centralisation. Il y a quand même pas mal d'emplois et de cadre supérieurs.

Ma dernière question porte sur le volet législatif. Après tout, qu'on le veuille ou non, on est là pour ça.

Est-ce qu'on a tous les pare-feux nécessaires pour assurer la transition numérique? Ça m'inquiète. À partir de 2019, on utilisait encore le numéro d'assurance sociale, et là ce sont les institutions bancaires qui ont mis en place la connexion biométrique et l'authentification à deux facteurs.

Est-ce qu'on est à jour, voire en avance? Je suis inquiète relativement à ça.

Cliff Groen: Il y a des défis sur le plan législatif. Si je ne me trompe pas, la Loi sur la protection des renseignements personnels date de 1982, et elle n'a pas été modernisée depuis ce temps. Elle a été mise en place alors que nous vivions dans un monde sans Internet. Il est donc essentiel de moderniser cette loi, d'abord pour s'assurer que les renseignements personnels des Canadiens sont bien protégés, mais aussi pour s'assurer que les services sont fournis de la meilleure façon possible. Parfois, certaines contraintes dans la

Loi nous empêchent d'échanger certains renseignements d'un ministère à l'autre pour fournir des services. Les Canadiens ont des attentes. Service Canada et l'Agence du revenu...

[Traduction]

Le président: Je suis désolé. Nous avons bien dépassé le temps accordé. Je dois vous interrompre.

Monsieur Patzer, vous disposez de cinq minutes.

Jeremy Patzer: Merci beaucoup.

Je reviens sur la question de la rémunération à risque: 830 personnes sur 834 en ont bénéficié. Savez-vous quel montant a été versé à ces gens?

Cliff Groen: Je n'ai pas l'information à portée de main, mais je serai tout à fait en mesure de la fournir au Comité après la réunion.

Jeremy Patzer: Si vous pouviez nous fournir l'information exacte à ce sujet, ce serait formidable.

Si nous faisons un calcul rapide, il semblerait qu'un peu plus de 14 millions de dollars ont été versés sous la forme du boni à risque dont il a été question. Seules quatre personnes ne l'ont pas reçu. En examinant le plan ministériel, les objectifs qui ont été établis et le rendement du ministère, je constate que rien ne ressort comme un indicateur exceptionnel selon lequel des gens — 830 personnes sur 834 — méritent, en substance, une prime de rendement.

Quel est exactement le critère utilisé pour déterminer si une personne est admissible à recevoir le montant maximal de la rémunération à risque?

Cliff Groen: Je dirais que concernant l'admissibilité à la rémunération au rendement — qui comprend à la fois les personnes qui reçoivent la rémunération à risque et la très faible proportion qui obtiendrait la cote la plus élevée, soit « surpassé » —, tous les cadres supérieurs ont des ententes de gestion du rendement. La structure générale de ces ententes est établie par le Secrétariat du Conseil du Trésor, en fonction des priorités globales du gouvernement. Cependant, chacune d'entre elles est ensuite adaptée au rôle particulier de chaque cadre. Les attentes en matière de rendement sont énoncées dans l'entente de rendement. Ce sont des attentes sur la base desquelles les cadres sont évalués durant le cycle d'évaluation du rendement, lors d'un examen de mi-exercice, puis lors d'un examen de fin d'exercice. Les personnes ayant obtenu la note « réussi moins » auraient démontré qu'elles ont atteint une partie des objectifs établis dans leur entente de rendement, mais qu'elles ne les ont pas atteints à cent pour cent. Les personnes ayant obtenu la note « réussi » auraient démontré qu'elles ont satisfait aux attentes en matière de rendement. Les cotes « réussi plus » et « surpassé » refléteraient le rendement de ces cadres supérieurs.

• (1655)

Jeremy Patzer: Est-il normal que seulement quatre des 834 cadres supérieurs ne remplissent pas les conditions requises? Comment ont-ils pu échouer au point de ne pas y avoir droit?

Cliff Groen: Pour un certain nombre de raisons, je ne peux pas m'exprimer au sujet des quatre personnes en question. Toutefois, l'évaluation permet de déterminer si elles ont satisfait aux attentes en matière de rendement. Dans l'évaluation réalisée, on a constaté qu'elles n'avaient pas répondu aux dites attentes et qu'elles n'étaient donc pas admissibles à la rémunération à risque.

Je pense qu'il est vraiment important de comprendre — et c'est tout à fait voulu dans la façon dont le régime de gestion du rendement est conçu — que la rémunération à risque fait partie du salaire de base des cadres supérieurs, mais qu'il y a une retenue fondée sur leur capacité à démontrer qu'ils ont répondu aux attentes en matière de rendement. C'est pourquoi on parle de rémunération à risque. Il ne serait pas approprié de la considérer comme un boni. Seules les personnes ayant obtenu la cote « surpassé » sont admissibles à une prime de rendement.

Jeremy Patzer: D'accord. Je pense que la terminologie utilisée en ligne à l'intention des Canadiens devrait peut-être être mise à jour si l'on ne veut pas que ce soit considéré comme une prime, un boni, car c'est ce qui est indiqué en ligne.

Quel était le nombre d'employés dans l'ensemble d'EDSC? Si l'on remonte cinq ans en arrière, à combien s'élevait l'effectif total d'EDSC? Avez-vous un nombre approximatif?

Cliff Groen: Vous voulez dire le nombre approximatif d'employés à EDSC?

Jeremy Patzer: Oui.

Cliff Groen: Il y en a environ 41 000. C'est à peu près cela.

Jeremy Patzer: Le nombre actuel est d'environ 41 000.

Cliff Groen: Oui.

Jeremy Patzer: D'accord.

Vous avez dit que l'année dernière, vous aviez déjà licencié 3 300 personnes. Ai-je bien compris ce que vous avez dit plus tôt?

Cliff Groen: Il y a eu une réduction de 3 300 postes. Je ne qualifierais pas tous ces départs de licenciements. Dans certains cas, les personnes ont quitté la fonction publique et n'ont pas été remplacées. Il s'agit toutefois d'une réduction de 3 300 postes au total.

Jeremy Patzer: D'accord.

En consultant le site Web InfoBase du GC, on constate qu'en 2021, leur nombre était d'environ 32 700. Il a donc augmenté de près de 10 000 au cours des cinq dernières années.

Cliff Groen: Il y a une certaine difficulté quant à ce qu'est un employé équivalent temps plein, etc. Je vais citer les données qui figurent dans notre plan ministériel afin de m'assurer que l'information consignée est exacte.

En 2023-2024, le nombre de postes équivalents temps plein, ce qui correspond à la façon habituelle de représenter le nombre de ressources dans la fonction publique, s'élevait à 36 600 employés à EDSC. À la fin de 2024-2025 — ce qui correspondrait au point de référence —, le nombre s'élevait à 38 219. Les 41 000 illustrent différentes façons de faire le calcul. L'augmentation de 36 000, en 2023-2024, à 38 000 en 2024-2025... Nous avons maintenant ramené le nombre — ce n'est pas encore tout à fait confirmé, puisque l'exercice financier vient de se terminer — à 34 500 en 2025-2026.

Nous prévoyons une nouvelle réduction au cours des années subséquentes. Cela figure dans notre plan ministériel, qui a été déposé au Parlement.

Jeremy Patzer: D'accord. Notre temps est écoulé. Merci.

Le président: Votre temps est écoulé.

Allez-y, madame Sudds.

L'hon. Jenna Sudds: Merci beaucoup, monsieur le président.

Je voudrais revenir sur une remarque que vous avez faite en réponse à une question précédente concernant le recours accru des Canadiens aux technologies numériques.

Je pense qu'il est juste de dire que de plus en plus de Canadiens s'attendent à être servis de la manière et au moment de leur choix. Souvent, c'est en ligne.

Vous avez mentionné qu'EDSC adoptait de nouvelles technologies pour servir les Canadiens. Pourriez-vous nous en dire un peu plus sur la situation actuelle?

● (1700)

Cliff Groen: Je le ferai avec plaisir.

J'ai deux principaux exemples.

Premièrement, nous offrons, en partenariat avec Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada, le programme de passeport. Jusqu'à tout récemment, si vous étiez au Canada, vous pouviez demander un passeport soit en personne en vous présentant à un bureau de Service Canada, soit par la poste. C'étaient les deux seules options disponibles.

Il y a environ quatre ans, nous avons été confrontés à des défis de taille liés au programme de passeport. Je suis très heureux d'annoncer que nous avons dépassé notre norme de service au cours du dernier exercice financier. Plus de 90 % des Canadiens ont reçu leur passeport dans un délai de 10 jours s'ils se sont présentés en personne à un bureau. Par ailleurs, plus de 90 % l'ont reçu par la poste dans un délai de 20 jours. Il est important que les Canadiens comprennent que les problèmes liés à la prestation du programme de passeport sont bel et bien derrière nous. Le traitement des demandes se fait principalement par papier ou en personne. Grâce à la possibilité d'une demande en ligne de renouvellement de passeport — s'il s'agit du renouvellement du passeport d'un adulte —, vous n'avez plus besoin de vous présenter en personne. Vous pouvez remplir le formulaire entièrement en ligne.

Deuxièmement, le programme de la Sécurité de la vieillesse est un programme essentiel qui vient en aide à 7,7 millions de Canadiens. Jusqu'à l'année dernière, il reposait sur un système vieux de 60 ans. Nous avons l'habitude de dire en plaisantant que le système était presque assez vieux pour être admissible à la prestation — il faut avoir 65 ans. Nous l'avons intégré dans un système moderne. La migration de tous les clients existants s'est déroulée avec succès. Nous versons désormais des prestations à temps à 7,7 millions de Canadiens chaque mois dans le cadre du programme.

Depuis deux ans, les clients font leur demande de prestations de Sécurité de la vieillesse en ligne. Mais en coulisses, tout se faisait sur papier. Je pense que les gens pouvaient faire une demande en ligne, mais notre système — parce qu'il avait 60 ans et n'était pas conçu pour l'ère d'Internet — nécessitait une ressaisie manuelle de toutes les données fournies par les clients. Maintenant, avec le système moderne, les gens peuvent faire leur demande entièrement en ligne et, dans une large mesure, le processus est complètement automatisé en coulisses également, ce qui contribue à améliorer l'efficacité.

L'hon. Jenna Sudds: C'est fantastique. Je dois renouveler mon passeport cette année. J'ai hâte de pouvoir le faire en ligne.

Pour aller plus loin, et je pense tirer parti des systèmes modernes et des plateformes infonuagiques, vous avez évidemment la responsabilité de protéger les données des Canadiens.

Pouvez-vous parler des mesures de protection de la vie privée qui sont en place pour veiller à ce que les données des Canadiens soient protégées dans le cadre de cette transition?

Cliff Groen: C'est également une priorité absolue pour nous.

Le Secrétariat du Conseil du Trésor a établi des exigences très strictes concernant les protocoles de sécurité que nous devons respecter. Pour toute migration informatique d'envergure, le ministère hôte — dans ce cas-ci, EDSC — travaille en étroite collaboration avec le Secrétariat du Conseil du Trésor et le Centre canadien pour la cybersécurité. Ce sont les principaux partenaires. Quand nous mettons en œuvre un nouveau système, il faut obtenir une autorisation d'exploitation et une approbation, ce qui inclut la certification attestant que toutes les mesures de contrôle appropriées en matière de protection de la vie privée et de cybersécurité ont été respectées. Des exigences très rigoureuses doivent être respectées avant de pouvoir procéder à la mise en service.

Puisque vous avez mentionné le nuage informatique, l'autre point que je tiens à souligner est que certains de nos programmes sont désormais proposés sur le nuage. La souveraineté des données revêt une importance fondamentale et cruciale pour nous. Les contrats que nous avons conclus avec nos fournisseurs de services infonuagiques prévoient l'exigence selon laquelle toutes les données doivent rester stockées au Canada. C'est une exigence absolue à laquelle nous nous conformons toujours.

L'hon. Jenna Sudds: C'est fantastique. Je suis ravie de l'entendre.

Puis-je vous demander à quelle fréquence vos protocoles en matière de cybersécurité sont vérifiés ou mis à jour?

Cliff Groen: Ils sont vérifiés régulièrement. Les exigences sont très strictes, compte tenu de l'évolution constante des menaces en matière de cybersécurité, etc.

La réalité des menaces à la cybersécurité en 2026 est différente de ce qu'elle était encore en 2024-2025. Chaque jour, nous sommes la cible de millions d'attaques — de cyberattaques visant nos systèmes —, mais grâce aux protocoles que nous avons en place, ces attaques n'entraînent aucune interruption de service.

L'hon. Jenna Sudds: C'est fantastique. Je vous remercie.

Le président: Je vous remercie.

Mme Gaudreau est la prochaine intervenante.

[Français]

Marie-Hélène Gaudreau: Merci beaucoup, monsieur le président.

J'aurais simplement une question à poser, et elle est fondamentale.

Des spécialistes qui suivent des gens, comme des psychologues ou des psychothérapeutes, me disent que leur clientèle est pas mal composée de fonctionnaires. Ces derniers se sont fait dire qu'on ne savait pas trop ce qui s'en venait, mais qu'ils le sauraient cet automne. Qu'est-ce que ça crée? Il y a beaucoup de cas de détresse et d'anxiété. Je pense à eux. C'est dans tous les ministères. On pourrait parler de Postes Canada, mais on pourrait parler aussi de ceux qui travaillent plus précisément dans les bureaux de Service Canada.

À quoi a-t-on pensé? Comment va-t-on corriger le tir? En ce moment, ces gens vivent de l'insécurité au point qu'ils doivent consulter. Ils sont inquiets pour leur avenir, et je les comprends.

Quelle est votre stratégie?

• (1705)

Cliff Groen: Je suis entièrement d'accord avec vous. Le monde actuel est vraiment difficile. On vit des crises qu'on ne pensait jamais voir se produire. C'est évident que les fonctionnaires font partie de notre société et qu'ils vivent de grandes inquiétudes à l'égard du monde actuel.

Il y a donc cet examen des dépenses, et les fonctionnaires ont des questions relativement à leur travail. C'est normal. À Emploi et Développement social Canada, nous avons pris certains engagements envers nos employés. D'abord, nous voulons absolument maximiser le nombre de nos employés. Nous savons qu'il faut réduire le nombre de nos effectifs. C'est essentiel, c'est un de nos engagements. Nous voulons aussi maximiser le nombre de fonctionnaires qui aimeraient quitter la fonction publique, que ce soit pour prendre leur retraite, pour changer de carrière ou pour d'autres circonstances.

Marie-Hélène Gaudreau: Beaucoup veulent changer de rôle, devenir des consultants et offrir des services au double de leur salaire. On va se le dire, plein de gens nous disent qu'ils ont une bonne solution qui s'en vient. Je ne suis pas prophète de malheur, mais...

Cliff Groen: Il se peut qu'il y ait de telles situations, mais je dirais que, pour un grand nombre de fonctionnaires, ce n'est pas le cas. Nous voulons vraiment maximiser le nombre de personnes qui veulent quitter la fonction publique, pour ainsi réduire le nombre de fonctionnaires qui seront dans l'obligation de quitter la fonction publique contre leur volonté. Ça, c'est une chose.

Un autre élément, c'est que nous sommes très engagés dans le processus. La gestion a des discussions avec les employés et avec les syndicats. À notre ministère, les syndicats sont de grands partenaires. Ils jouent un rôle très important pour leurs membres et pour nos employés. Presque tout de suite après l'annonce de l'examen des dépenses, nous avons créé des tables de gestion avec les syndicats afin de les consulter au sujet des approches à prendre pour gérer la réduction des effectifs. C'est aussi quelque chose de très important pour nous.

[Traduction]

Le président: Merci.

Mme Jansen est la prochaine intervenante, s'il vous plaît.

Tamara Jansen: EDSC, ou Emploi et Développement social Canada, fournit certains des services les plus essentiels sur lesquels comptent les Canadiens lorsque la vie joue des tours — lorsqu'une personne perd son emploi et interjette appel d'une décision relative à l'assurance-emploi, lorsqu'un Canadien handicapé attend le réexamen de sa demande de prestations d'invalidité du RPC, lorsqu'un travailleur dépose une plainte relative au travail, lorsqu'une personne âgée appelle au sujet de sa pension ou lorsqu'une famille tente simplement d'obtenir des réponses concernant des prestations dont elles dépendent. Les Canadiens paient beaucoup d'impôts pour ces services. Ils ont le droit de s'attendre à ce qu'ils fonctionnent rapidement, mais vos propres chiffres ressemblent à un bulletin scolaire en échec.

Par exemple, en ce qui concerne les demandes de révision d'une décision d'assurance-emploi, l'objectif est de traiter 80 % de vos dossiers dans un délai de 30 jours. Vous n'y parvenez que 25 % du temps. En ce qui concerne le réexamen des demandes de prestations d'invalidité du RPC, l'objectif est de traiter 80 % de vos dossiers dans un délai de 120 jours. Vous n'y parvenez que 42 % du temps. Pour ce qui est des plaintes en matière de travail, l'objectif est de traiter 60 % des dossiers dans un délai de 180 jours. Vous n'y parvenez que 28 % du temps. Vous échouez plutôt lamentablement sur toute la ligne, mais curieusement, quand on examine les primes de rendement, dont on s'attendrait à ce qu'elles soient fondées sur l'atteinte des objectifs, votre ministère montre que 739 cadres ont reçu leur prime de rendement et que 91 cadres ont reçu une prime supplémentaire en plus de cela.

Comment pouvez-vous imaginer que votre projet de réduire votre effectif de près de 40 % n'entraînera pas de nouveaux échecs? Ou bien ne vous inquiétez-vous pas du manque de service, puisque vous recevrez apparemment vos primes de toute manière, peu importe le piètre rendement du ministère?

• (1710)

Cliff Groen: Votre question comporte plusieurs aspects que je veux m'assurer d'aborder adéquatement.

En ce qui concerne le programme d'assurance-emploi, vous avez mentionné les résultats dont nous disposons concernant les demandes de réexamen. C'est certainement un secteur sur lequel nous nous sommes concentrés. Nous reconnaissons la nécessité d'améliorer le service. En ce qui concerne le programme d'assurance-emploi, je suis ravi de signaler que pour la rapidité de paiement, c'est-à-dire le délai nécessaire pour que les clients reçoivent leur première prestation, nous avons un objectif de les payer dans un délai de 28 jours suivant leur demande. Au cours du dernier exercice, nous avons atteint un taux de 87,7 %. C'est très positif.

Les demandes de réexamen constituent certainement un défi. C'est pourquoi nous avons mis en œuvre un plan d'action pour réduire ce nombre. Nous avons été confrontés à un défi particulier, car nous avons enregistré une forte augmentation du nombre de demandes que nous traitons. Je suis persuadé que nous réduirons encore ce nombre au cours de cet exercice.

Tamara Jansen: Je vous parlais de l'incapacité à atteindre les objectifs alors que la prime était encore versée. Vous dites que ce n'est pas vraiment une prime, bien que c'est ainsi qu'on l'appelle sur le site Web. Pourquoi réduisez-vous le nombre d'employés au ministère alors qu'il serait peut-être plus judicieux de réduire les primes de rendement des cadres pour vous permettre d'atteindre vos objectifs?

Cliff Groen: En ce qui concerne l'incidence sur le service sur laquelle vous m'avez interrogé, c'est pourquoi nous avons veillé à ce que les réductions dans le cadre de l'examen complet des dépenses n'incluent pas de réduction des effectifs qui sont directement au service des Canadiens. Le rôle de l'administration centrale consiste entre autres à établir de nouvelles politiques et à élaborer des lignes directrices. Ce n'est pas de fournir directement des services. Dans l'ensemble, l'effectif est réduit de 4,9 % dans le cadre de ces compressions, alors que la réduction est de moins de 1 % pour la prestation régionale. Nous réduisons les effectifs de 0,7 %.

Tamara Jansen: De toute évidence, l'administration doit veiller à ce que les objectifs soient atteints. S'ils ne le sont pas, les cadres reçoivent tout de même leurs primes. Avant de procéder à des réductions dans les effectifs et les activités, avez-vous déjà envisagé

de geler ou d'éliminer les primes des cadres jusqu'à ce que les objectifs de service soient systématiquement atteints?

Cliff Groen: Comme je l'ai déjà mentionné, le système de gestion du rendement au sein de la fonction publique est établi en fonction des conditions d'emploi. Des contrôles sont en place concernant l'établissement des ententes de rendement. La rémunération conditionnelle est déterminée à partir d'évaluations individuelles concernant la capacité d'atteindre les objectifs.

Tamara Jansen: Je suis curieuse de savoir si la rémunération au rendement d'un cadre a été réduite en raison d'objectifs non atteints, car, comme nous en avons déjà discuté, le ministère a complètement raté la cible.

Cliff Groen: Dans le cadre de leurs ententes de rendement, les employés ont des objectifs précis à atteindre. Cela aurait dû être pris en compte dans l'évaluation globale de...

Tamara Jansen: D'après les chiffres dont nous disposons, il semblerait qu'il n'y en ait que quatre.

Cliff Groen: Non, je dirais plutôt — pour revenir à la description de la manière dont le système d'évaluation du rendement est géré au sein de la fonction publique — que...

Tamara Jansen: Qui est chargé d'atteindre ces objectifs alors? Si ce n'est pas eux, qui est chargé de veiller à ce qu'ils soient atteints?

Cliff Groen: Comme je l'ai dit, dans la gestion globale de la prestation des programmes, de nombreux facteurs entrent en ligne de compte quant à la façon dont nous atteignons les résultats en matière de rendement. L'évaluation du rendement d'une personne repose sur l'entente précise qu'elle a conclue. Elle consiste notamment à évaluer si elle a respecté ces engagements ou non.

Tamara Jansen: Personne ne doit rendre des comptes lorsque les objectifs ne sont pas atteints?

Le président: Je crains que votre temps soit écoulé.

M. Gasparro est le prochain intervenant, s'il vous plaît.

Vince Gasparro: Merci à vous deux d'être ici. Merci de votre service.

Quand le quota sur les renouvellements de passeport en ligne sera-t-il supprimé?

Je viens de passer par le processus de renouvellement. J'ai essayé de le faire en ligne. Le quota semble être atteint chaque jour, alors je me suis rendu sur place pour renouveler mon passeport.

Combien de temps cela prendra-t-il?

Cliff Groen: Nous travaillons en partenariat avec IRCC.

Vous avez raison. Nous avons fixé un plafond quotidien. La plupart du temps — pas 100 % du temps —, nous n'atteignons pas la limite. Elle varie en fonction de la date à laquelle vous avez présenté votre demande. Au cours des deux dernières semaines, la limite a encore été augmentée grâce à une efficacité accrue dans la manière dont le système gère ces demandes. Nous prévoyons que cette limite sera supprimée d'ici la fin de l'année, à mesure que nous finalisons les derniers éléments liés à ce projet.

Vince Gasparro: Je suis ravi de l'entendre.

Vous avez abordé à quelques reprises l'intégration de l'IA et la modernisation de certains des processus afin de maintenir l'efficacité et de réduire les coûts. Comment gérez-vous également les risques liés aux atteintes à la sécurité des données et comment veillez-vous à ce que les informations personnelles restent confidentielles?

• (1715)

Cliff Groen: Je vous remercie de la question.

La réduction des risques potentiels liés aux atteintes à la sécurité des données est certainement une priorité absolue. Il y a eu quelques atteintes à la sécurité des données. Il arrive parfois que des atteintes à la sécurité des données se produisent au sein de notre ministère, qui sont très souvent attribuables à une erreur humaine.

En ce qui concerne l'accès à nos systèmes, nous devons respecter des protocoles stricts en matière de sécurité des données qui sont établis par le Secrétariat du Conseil du Trésor. Nous collaborons avec différents experts dans ce domaine, tant au sein de notre propre équipe qu'avec le Centre pour la cybersécurité et le Conseil du Trésor.

Avant la mise en fonction d'un nouveau système ou d'un nouveau service fourni par l'entremise d'une solution technologique, des exigences précises doivent être confirmées et certifiées.

Vince Gasparro: Je vous remercie de ces remarques.

Je n'ai pas d'autres questions.

Le président: Merci, monsieur Gasparro.

Monsieur Groen et madame Lawlor, je vous remercie d'être avec nous. Nous vous sommes reconnaissants du temps que vous nous avez consacré. Vous pouvez partir.

Très rapidement, chers collègues, quelques budgets ont été présentés qui se chiffrent, comme d'habitude, en millions de dollars.

Le premier, le montant de 500 \$, concerne notre rencontre avec l'ombudsman de l'approvisionnement.

Des députés: D'accord.

Le président: Le deuxième est le montant de 2 000 \$ pour quatre réunions sur l'examen complet des dépenses.

Des députés: D'accord.

Le président: S'il n'y a pas d'autre point, nous allons lever la séance.

Mardi prochain, nous examinerons l'énoncé économique, ce qui empiétera sur notre réunion, mais nous annulerons la mise à jour économique pour que le comité des opérations gouvernementales puisse se réunir à la place.

Des députés: Oh, oh!

Le président: Non, nous annulerons la réunion du Comité.

Pour jeudi, nous attendons une réponse des témoins. La réunion portera probablement encore sur le budget principal des dépenses. Mardi prochain, nous ne nous réunirons pas.

S'il n'y a rien d'autre, 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>