



CHAMBRE DES COMMUNES  
HOUSE OF COMMONS  
CANADA

# **Comité permanent des opérations gouvernementales et des prévisions budgétaires**

---

OGGO • NUMÉRO 104 • 1<sup>re</sup> SESSION • 42<sup>e</sup> LÉGISLATURE

---

TÉMOIGNAGES

**Le mardi 31 octobre 2017**

—  
**Président**

**M. Tom Lukiwski**



## Comité permanent des opérations gouvernementales et des prévisions budgétaires

Le mardi 31 octobre 2017

• (1100)

[Traduction]

**Le président (M. Tom Lukiwski (Moose Jaw—Lake Centre—Lanigan, PCC)):** Même si les membres du Comité ne sont pas tous là, je crois que nous allons commencer, puisqu'il est 11 h 02.

Je tiens à souhaiter la bienvenue à tous les invités ici présents aujourd'hui. Nous accueillons des représentants du Secrétariat du Conseil du Trésor, de Services publics et Approvisionnement Canada et du Bureau de l'ombudsman de l'approvisionnement.

Nous allons écouter les déclarations préliminaires de trois de nos témoins retenus, comme c'est la norme, puis nous passerons aux séries de questions.

Bienvenue à vous tous et merci d'être là.

De plus, je tiens à souhaiter la bienvenue à certains des nouveaux membres du Comité, qui sont ici, au moins pour les procédures d'aujourd'hui.

Nous accueillons Kathleen Owens, contrôlease générale adjointe du Secteur des services acquis et des actifs, et M. Mark Schizkoske, du Secrétariat du Conseil du Trésor.

J'espère avoir bien prononcé votre nom, Mark. Comme je suis aussi Ukrainien, vous comprendrez que j'essaie de prononcer votre nom le plus correctement possible.

Nous accueillons aussi Mme Reza et M. Gray, tous deux des bureaux de Services publics et Approvisionnement Canada, et M. Ieraci, du Bureau de l'ombudsman de l'approvisionnement.

Merci à vous tous d'être là, mesdames et messieurs.

Sans plus attendre, madame Owens, je crois comprendre que vous avez une déclaration préliminaire.

**Mme Kathleen Owens (contrôleur général adjoint, Secteur des services acquis et des actifs, Bureau du contrôleur général, Secrétariat du Conseil du Trésor):** En effet. Merci, monsieur le président.

Comme le président l'a indiqué, je m'appelle Kathleen Owens. Je suis la contrôlease générale adjointe pour le Secteur des services acquis et des actifs du Secrétariat du Conseil du Trésor. Mon collègue, Mark Schizkoske, est quant à lui directeur de la politique d'approvisionnement.

Je suis bien sûr heureuse d'être ici aujourd'hui pour vous donner un aperçu du cadre politique et réglementaire du Conseil du Trésor pour l'approvisionnement du gouvernement du Canada.

Comme vous le savez, le Secrétariat du Conseil du Trésor est l'organe administratif du Conseil du Trésor, un comité législatif du Cabinet qui agit en tant que conseil de gestion du gouvernement, en offrant un leadership aux organisations fédérales dans le cadre du

processus d'approbation des politiques et directives administratives pangouvernementales.

Aujourd'hui, je vais discuter des exigences de la politique administrative concernant l'acquisition et l'approvisionnement des biens et services.

[Français]

L'approvisionnement est un mécanisme clé que les organisations fédérales utilisent afin de répondre aux besoins opérationnels et produire des résultats pour les Canadiens. En 2015, le gouvernement a conclu plus de 342 000 contrats d'une valeur de presque 20 milliards de dollars. En tant que gouvernement, nous achetons un large éventail de biens et de services, y compris des services professionnels et des services de construction, et la majorité de nos contrats ont une valeur de moins de 25 000 \$.

Afin d'appuyer l'engagement du gouvernement quant à des données ouvertes, les Canadiens peuvent trouver les renseignements sur les contrats du gouvernement en utilisant plusieurs sources en ligne: le portail du gouvernement ouvert ainsi que le rapport sur les acquisitions et celui sur la divulgation des contrats de plus de 10 000 \$.

[Traduction]

J'ai fourni les liens dans ma déclaration écrite au cas où vous voudriez consulter les sites.

Lorsque les ministères doivent faire un achat afin de répondre à leurs besoins opérationnels, ils doivent appliquer un ensemble de règles d'approvisionnement assez complexe. L'approvisionnement gouvernemental est régi par un ensemble d'exigences législatives, réglementaires et stratégiques, y compris les engagements du Canada en vertu de traités modernes avec les peuples autochtones et les gouvernements provinciaux et territoriaux, en plus de 11 accords commerciaux nationaux et internationaux.

La responsabilité dans le cadre des processus d'approvisionnement est elle aussi complexe.

Le Conseil du Trésor établit la politique administrative pour l'approvisionnement fédéral dans l'ensemble du gouvernement et évalue les propositions des ministères dans le cadre des contrats d'approvisionnement dont la valeur ou les risques sont élevés. Le Secrétariat surveille le rendement à l'échelle du gouvernement dans le cadre de la gestion des initiatives d'approvisionnement et peut formuler des recommandations au Conseil du Trésor sur des modifications stratégiques et sur des transactions précises des ministères.

Services publics et Approvisionnement Canada et Services partagés Canada agissent tous deux comme des fournisseurs de services qui peuvent réaliser des activités d'approvisionnement au nom des ministères et qui ont des mandats exclusifs liés à certains biens et certains services de TI. Mon collègue de SPAC vous expliquera cela plus en détail dans quelques minutes.

Au bout du compte, ce sont les administrateurs généraux des ministères qui sont responsables du respect des exigences de la Politique sur les marchés du Conseil du Trésor. Tous les ministères ont aussi la capacité d'acquiescer des biens et des services en vertu d'une délégation octroyée par leur ministre en deçà de certaines limites financières.

[Français]

Les principes d'équité, d'ouverture et de transparence sont la base pour ce qui est de l'approvisionnement du gouvernement, et ils sont inscrits dans la Loi sur la gestion des finances publiques. Le Règlement sur les marchés de l'État appuie l'ouverture en exigeant que les appels d'offres soient lancés avant la conclusion d'un contrat. Il y a quatre exceptions limitées à cette obligation: lorsque le contrat est de moins de 25 000 \$; lorsque le contrat vise à répondre à une urgence; lorsque ce n'est pas dans l'intérêt du public de lancer un appel d'offres; et enfin, lorsqu'il n'y a qu'un fournisseur qui peut offrir le bien ou le service.

[Traduction]

La Politique sur les marchés du Conseil du Trésor établit les principes et les mesures que les entités du gouvernement doivent respecter lorsqu'elles réalisent des activités d'approvisionnement. La politique s'applique à 98 organisations fédérales énumérées aux annexes I, I.1 et II de la Loi sur la gestion des finances publiques. Je tiens à souligner que la politique ne vise pas les sociétés d'État ni l'Agence du revenu du Canada, qui établissent leurs propres politiques et procédures internes en matière d'approvisionnement.

L'objectif de la Politique sur les marchés du CT est de s'assurer que la passation de marchés se fait de façon à améliorer l'accès pour tous les fournisseurs tout en assurant la concurrence et l'équité. Le processus doit résister à l'examen du public en matière de prudence et de probité et devrait avoir comme résultat la valeur optimale pour l'État. Par « valeur optimale », nous ne voulons pas nécessairement dire le prix le plus bas, et il faut plutôt tenir compte du prix, du mérite technique et de la qualité ou, le cas échéant, miser sur le meilleur équilibre des avantages généraux pour l'État et les Canadiens.

Les valeurs des contrats au-dessus desquels l'approbation du CT est requise sont établies dans la Politique, de façon à ce que les ministres du CT puissent exercer leur rôle de surveillance relativement à certaines transactions. Le CT peut approuver des exceptions à ces limites, ce qui exige des ministères qu'ils obtiennent auprès du CT des pouvoirs en cas d'urgence ou d'autres exigences propres aux différents ministères en matière de passation de marchés, comme l'achat de carburant en gros ou des dispositions spécialisées dans le domaine de la construction.

La Politique sur les marchés exige aussi des ministères qu'ils s'assurent que les besoins opérationnels ont préséance, que la concurrence est la norme, lorsque cela est possible, que d'autres objectifs nationaux, y compris des priorités liées aux Autochtones ou en matière de développement socio-économique, peuvent être soutenus, et que les ministères respectent les obligations contenues dans les accords commerciaux du gouvernement.

En plus de la Politique sur les marchés, il y a d'autres politiques connexes approuvées par le CT qui s'appliquent dans le cadre des processus d'approvisionnement. Par exemple, la Politique d'achat écologique exige qu'on intègre les objectifs environnementaux dans les décisions contractuelles.

Je dois dire que la Politique sur les marchés du CT a été approuvée à la fin des années 1980 et n'a pas fait l'objet d'une refonte en profondeur depuis plusieurs décennies. Par contre, elle a fait l'objet

de mises à jour ponctuelles et il y a aussi eu des ajouts qui font d'elle une combinaison de principes, d'exigences juridiques et de lignes directrices pratiques. Au fil du temps, elle est devenue un ensemble complexe de plus de 300 exigences, dont certaines sont des règles très normatives et axées sur les processus. Il peut être très difficile aux personnes qui ne sont pas des spécialistes en approvisionnement de s'y retrouver.

Pour ce qui est des deux domaines qui intéressent le Comité dans le cadre de son étude sur l'approvisionnement, je peux dire que, au-delà d'encourager l'équité et l'ouverture pour tous les participants du processus d'approvisionnement, la Politique sur les marchés ne compte pas de disposition précise pour les petites et moyennes entreprises. Mes collègues de SPAC ont des programmes qui soutiennent les petits fournisseurs, ce dont vous entendrez parler.

La Politique sur les marchés compte cependant plusieurs exigences en matière de passation de marchés avec des entreprises autochtones, y compris des pouvoirs de passation de marchés liés aux traités modernes, comme je l'ai mentionné. Mentionnons aussi que ces pouvoirs de passation de marchés respectent les exigences de la Stratégie d'approvisionnement auprès des entreprises autochtones, menée par Affaires autochtones et Développement du Nord Canada.

● (1105)

[Français]

L'efficacité des exigences de la Politique sur les marchés est actuellement en examen par le Secrétariat du Conseil du Trésor, alors que nous entreprenons un exercice de révision des politiques afin de refléter une approche plus moderne à la fonction de contrôleur, tel qu'il est indiqué dans la lettre de mandat du président du Conseil du Trésor.

Depuis plusieurs mois, nous menons des consultations auprès des ministères afin d'élaborer une politique qui permette des stratégies d'approvisionnement plus flexibles et plus innovatrices, et qui simplifient les exigences politiques. Nous voulons aussi élaborer une politique et une orientation qui permettent d'établir un meilleur lien entre l'approvisionnement, la gestion de projet et les fonctions de la gestion des biens afin d'améliorer le projet et la planification de l'approvisionnement ainsi que d'assurer de meilleurs résultats.

[Traduction]

Comme vous pouvez le voir, c'est un domaine stratégique très technique, ce à quoi s'ajoute un environnement juridique complexe et la présence d'un certain nombre d'intervenants différents dont les responsabilités se chevauchent. Dix minutes ne sont pas suffisantes pour vous brosser un portrait complet de la situation, mais j'espère vous avoir présenté un aperçu général qui vous permettra d'entreprendre votre étude.

Je serai heureuse de répondre à vos questions. Merci.

**Le président:** Merci beaucoup.

Nous allons maintenant passer à Mme Reza.

**Mme Arienne Reza (sous-ministre adjointe, Approvisionnement, ministère des Travaux publics et des Services gouvernementaux):** Bonjour, monsieur le président, et bonjour aux membres du Comité. Merci de m'avoir invitée à m'adresser à vous aujourd'hui.

Je suis la sous-ministre adjointe du programme des approvisionnements de Services publics et Approvisionnements Canada. Je suis accompagnée de M. Desmond Gray, le directeur général du Bureau des petites et moyennes entreprises.

J'ai cru comprendre que la séance d'aujourd'hui a pour but de vous aider à mieux comprendre le processus d'approvisionnement de l'administration fédérale et d'obtenir des renseignements généraux liés aux marchés réservés aux entreprises autochtones et aux petites et moyennes entreprises.

Il y a plusieurs intervenants dans le milieu de l'approvisionnement, les principaux étant le Secrétariat du Conseil du Trésor, qui, comme Mme Owens l'a dit, établit et surveille le cadre réglementaire et stratégique, mon ministère, SPAC, qui fournit des services et des outils d'approvisionnement communs aux ministères clients, Services partagés Canada qui, de la même façon, fournit des services communs d'approvisionnement en TI à ses ministères clients, les différents ministères et organismes fédéraux, qui achètent des biens et des services en vertu de leur propre pouvoir délégué, et, enfin, les fournisseurs qui se livrent concurrence pour saisir les possibilités de marchés publics.

• (1110)

[Français]

Monsieur le président, je me concentrerai surtout sur le rôle et les responsabilités de Services publics et Approvisionnement Canada, ou SPAC.

Tout d'abord, SPAC est le fournisseur de services communs pour la plupart des achats gouvernementaux. Le ministère achète annuellement, pour le compte des ministères clients, des biens et des services d'une valeur d'environ 18 milliards de dollars, ce qui représente près de 77 % à 80 % des dépenses annuelles en approvisionnement du gouvernement.

Au sein de SPAC, environ 1 300 spécialistes de l'approvisionnement travaillent dans la région de la capitale nationale ou dans des bureaux régionaux dans l'ensemble du Canada. Pour mieux vous situer, environ 3 100 spécialistes en approvisionnement travaillent pour le gouvernement, ce qui signifie qu'environ 40 % du personnel responsable de l'approvisionnement travaille pour SPAC.

L'autorité de SPAC à titre de fournisseur de services communs découle de la Loi sur le ministère des Travaux publics et des Services gouvernementaux. Cette loi accorde au ministre de SPAC la responsabilité exclusive de l'acquisition de biens. Pour maximiser les gains d'efficacité, le ministre a délégué à d'autres ministères le pouvoir d'acquérir des biens d'une valeur inférieure à 25 000 \$.

SPAC n'a pas la même responsabilité exclusive pour l'acquisition de services. Les autres ministères peuvent donc acquérir eux-mêmes les services dont ils ont besoin. Au-delà d'un certain seuil, normalement fixé à 2 millions de dollars, les ministères peuvent choisir d'avoir recours aux services de SPAC ou d'obtenir un pouvoir de passation de marchés directement auprès du Conseil du Trésor. SPAC a toutefois la responsabilité exclusive de l'acquisition de certains types de services, par exemple les services d'impression et de traduction.

[Traduction]

Le processus d'approvisionnement est assujéti aux principes d'équité, d'ouverture, de transparence, de concurrence et d'intégrité. La libre concurrence est prévue par défaut, autant dans la réglementation qu'en pratique. SPAC a un Code de conduite bien établi pour l'approvisionnement, qui énonce les attentes à l'égard des employés et des fournisseurs en matière de conduite éthique. Les employés de SPAC reçoivent une formation sur les comportements souhaités et attendus et on les encourage à adopter les comportements attendus.

Monsieur le président, j'ai pensé qu'il serait utile de donner quelques exemples de ce que nous achetons au nom de nos clients. Nous achetons de tout, des systèmes complexes et des services d'expert-conseil, mais aussi du matériel de construction et de l'équipement militaire. Il peut s'agir d'aéronefs, de ponts, de services de professionnels de la santé, d'achat en gros de médicaments et de vaccins, de satellites, ou encore de réparation et de rénovation des biens appartenant à l'État pour réduire leur empreinte carbone dans le cadre de l'écologisation des opérations gouvernementales.

Peu importe que SPAC achète un bien ou un service, on consacre beaucoup de temps à une analyse initiale pour déterminer la meilleure façon de l'acquérir, l'utilisation qui en sera faite ainsi que la façon dont il sera aliéné. Cette approche réfléchie vise à nous aider à obtenir le meilleur rapport qualité-prix et à réduire les coûts. Pour ce faire, il faut avoir une compréhension approfondie des conditions du marché et choisir la méthode d'approvisionnement la plus efficace compte tenu de ce qui est acheté.

SPAC utilise plusieurs méthodes d'approvisionnement. Certaines des plus courantes sont l'offre à commandes, qui est utilisée lorsqu'il est possible de définir clairement le besoin, mais que les quantités requises et le moment sont inconnus. Par exemple, nous avons une offre à commandes pour du carburant, qui permet aux ministères clients d'acheter du carburant, au besoin, à un prix fixé d'avance. Une autre méthode consiste en un arrangement en matière d'approvisionnement, qui sert à établir un bassin de fournisseurs lorsqu'il existe un besoin récurrent qui n'a pas encore été défini. Voyez-le comme une liste de fournisseurs préqualifiés auxquels nous pouvons faire appel lorsque le ministère client détermine ce dont il a besoin, comme, par exemple, des services professionnels pour les vérificateurs ou des pneus pour de l'équipement lourd. Il est également possible de conclure un contrat avec autorisations de tâches, qui permettrait de faire effectuer le travail « au fur et à mesure des besoins ».

Peu importe la méthode d'approvisionnement, un effort considérable est consacré à l'élaboration de la stratégie d'approvisionnement. On commence par la phase de mise en service opérationnelle, au cours de laquelle le ministère client définit le besoin. Ensuite, SPAC et ses clients travaillent ensemble pour sélectionner la stratégie d'approvisionnement appropriée. Pendant cette phase, de vastes consultations peuvent être tenues auprès de l'industrie, et nous travaillons avec le ministère client afin de déterminer les leviers socioéconomiques pouvant être mis à profit. Par exemple, la Stratégie d'approvisionnement auprès des entreprises autochtones, que l'on appelle aussi la SAEA, est prise en considération à cette étape. La SAEA a pour objectif d'optimiser la participation des peuples, des entreprises et des collectivités autochtones, et les avantages qui leur reviennent. L'année dernière, SPAC a géré des marchés réservés aux entreprises autochtones d'une valeur d'environ 112 millions de dollars. Nous prenons également en considération tous les accords commerciaux, et si la valeur de marché équivaut à certains seuils ou les dépasse, alors les obligations de l'accord pertinentes s'appliquent.

• (1115)

[Français]

La demande de soumissions est lancée et publiée sur notre site Web achatsetventes.gc.ca, ce qui fait en sorte que les occasions d'approvisionnement actives et fermées de SPAC sont rendues accessibles au public.

Nous recevons généralement des questions des fournisseurs intéressés. SPAC répond de manière transparente; les réponses sont rédigées, traduites et affichées sur le Web pour assurer un processus équitable et concurrentiel pour tous les soumissionnaires éventuels. La période minimale pendant laquelle une soumission doit être affichée afin de satisfaire aux obligations commerciales est énoncée dans les accords commerciaux et elle est souvent prolongée à la demande des fournisseurs.

Les documents de demande de soumissions contiennent l'énoncé des travaux préparé par le client, les clauses contractuelles, les lignes directrices sur les conflits d'intérêts ainsi que les critères d'évaluation et la méthode de sélection. Après la date de clôture de la demande de soumissions, le client procède à l'évaluation technique des soumissions, alors que SPAC procède à l'évaluation financière.

En tant que partie importante du processus d'approvisionnement, il incombe à SPAC de gérer les contrats, de surveiller l'exécution des obligations de l'entrepreneur et d'atténuer les risques comme un retard dans la production ou la livraison d'un bien.

[Traduction]

Selon la complexité et la valeur monétaire, SPAC retiendra les services d'un surveillant de l'équité indépendant, dont le rôle consiste à formuler une opinion neutre et impartiale concernant l'équité du processus. Des mécanismes sont prévus pour régler les différends, notamment lorsqu'un soumissionnaire nourrit des préoccupations en ce qui a trait à l'équité du processus d'approvisionnement. Le Bureau de l'ombudsman de l'approvisionnement fait partie de ces mécanismes; mon collègue Lorenzo Ieraci vous fournira sous peu de plus amples renseignements à ce sujet.

Monsieur le président, j'aimerais profiter des derniers moments de ma déclaration pour mettre l'accent sur les fournisseurs. Comme le Comité le sait probablement, le bassin de fournisseurs au Canada se compose principalement de PME. À l'heure actuelle, SPAC gère des contrats actifs avec environ 7 900 fournisseurs, dont 80 % sont des petites et moyennes entreprises canadiennes.

Pour aider les PME à s'y retrouver dans le cadre des processus d'approvisionnement, SPAC gère le Bureau des petites et moyennes entreprises, le BPME, dont l'objectif est d'accroître l'accès des PME aux possibilités d'approvisionnement fédéral, de réduire les obstacles, de simplifier le processus de passation de marchés et de fournir des outils aux fournisseurs intéressés à faire affaire avec nous.

En plus des efforts précis du BPME, SPAC travaille en étroite collaboration avec le SCT, un ensemble de ministères, le comité consultatif national des fournisseurs et différents fournisseurs pour trouver des façons d'améliorer et de moderniser nos approches en matière de prestation des services d'approvisionnement. Cet effort soutient le mandat du ministre Qualtrough, qui vise à accroître la diversité des soumissionnaires — y compris les femmes, les Autochtones, les personnes handicapées et les minorités visibles — et à prendre des mesures pour accroître l'accessibilité au système d'approvisionnement à des membres de tels groupes, tout en s'efforçant d'accroître la capacité de ces groupes à participer au sein du système.

Les représentants de SPAC sont impatients de pouvoir revenir présenter un exposé plus détaillé sur le CCSP et les PME.

Merci, monsieur le président, et merci aux membres du Comité.

**Le président:** Merci beaucoup.

La dernière intervention revient à M. Ieraci.

Vous avez 10 minutes, s'il vous plaît.

**M. Lorenzo Ieraci (ombudsman de l'approvisionnement par intérim, Bureau de l'ombudsman de l'approvisionnement):** Merci.

[Français]

Monsieur le président et membres du Comité, je vous remercie de cette invitation. Cela me fait plaisir de m'entretenir avec vous au sujet du travail effectué par notre bureau et de son rôle dans le processus d'approvisionnement du gouvernement fédéral.

[Traduction]

J'ai été nommé ombudsman de l'approvisionnement par intérim en mai 2016, après avoir occupé le poste d'ombudsman de l'approvisionnement adjoint pendant quatre ans. En tant qu'ombudsman de l'approvisionnement par intérim, j'ai l'honneur de travailler avec un groupe de personnes dévouées et de qualité qui tentent d'avoir une incidence positive sur la vie des Canadiens. Ils y arrivent en aidant à régler des problèmes liés à l'approvisionnement et en faisant la promotion de l'équité, de l'ouverture et de la transparence dans le cadre des activités d'approvisionnement fédéral.

Ce matin, ma déclaration portera principalement sur le mandat de l'ombudsman, le travail que nous faisons et notre fonctionnement. Permettez-moi de commencer par mon mandat.

[Français]

Le poste d'ombudsman de l'approvisionnement est devenu complètement opérationnel en mai 2008, au moment de l'entrée en vigueur de notre règlement.

Le mandat de l'ombudsman comprend quatre composantes principales. Je donnerai un aperçu de chacune d'elles et je les expliquerai en plus amples détails un peu plus tard.

La première composante est d'examiner les plaintes concernant l'attribution d'un contrat pour l'acquisition de biens d'une valeur de moins de 25 000 \$ et de services de moins de 100 000 \$.

La deuxième composante est d'examiner les plaintes sur l'administration d'un contrat fédéral.

La troisième composante est d'examiner les pratiques d'approvisionnement des ministères afin d'évaluer leur équité, leur ouverture et leur transparence.

Enfin, la quatrième composante est de s'assurer qu'un processus de résolution de conflits est offert.

● (1120)

[Traduction]

Le mandat de l'ombudsman de l'approvisionnement est de nature pangouvernementale. Près de 100 organisations fédérales sont visées par le mandat.

L'ombudsman relève de la ministre des Services publics et de l'Approvisionnement. À cet égard, il doit présenter un rapport annuel à la ministre, qui, quant à elle, doit le déposer devant le Parlement. Malgré tout, la ministre et son personnel ne participent pas à nos activités et opérations quotidiennes ni à la préparation de nos rapports.

[Français]

De plus, mon bureau et moi fonctionnons sans lien de dépendance avec Services publics et Approvisionnement Canada ou avec tout autre organisme fédéral.

Permettez-moi maintenant de vous donner un aperçu du type de travail que nous exécutons.

[Traduction]

Comme je l'ai mentionné, le premier domaine de mon mandat consiste à examiner les plaintes liées à l'attribution de contrats fédéraux pour des biens de moins de 25 000 \$ et des services de moins de 100 000 \$. Ce volet de mon mandat a été établi par le gouvernement parce que le système fédéral d'approvisionnement, avant la création de notre bureau, se limitait à fournir des mécanismes aux fournisseurs qui éprouvaient des problèmes liés à l'attribution de contrats de faible valeur.

Dans le cas des contrats de plus grande valeur, dans le cadre desquels les accords commerciaux s'appliquent, les fournisseurs pouvaient — et ils peuvent encore — se tourner vers le Tribunal canadien du commerce intérieur, le TCCE, un tribunal quasi judiciaire chargé de déterminer si les activités d'approvisionnement des organisations fédérales sont conformes aux accords commerciaux nationaux et internationaux.

Si les fournisseurs qui éprouvaient des problèmes liés à l'attribution de contrats de grande valeur pouvaient se tourner vers le TCCE, les fournisseurs qui avaient des problèmes au sujet de contrats de valeur moindre avaient trois choix, dont aucun n'était vraiment efficace pour les petites entreprises.

Premièrement, ils pouvaient tenter de régler leurs problèmes directement auprès du ministère responsable du marché, ce qui ne fonctionnait pas toujours. Deuxièmement, ils pouvaient accepter la situation comme étant un malencontreux coût que doit assumer quiconque veut faire des affaires avec les ministères fédéraux. Troisièmement, ils pouvaient tenter des poursuites, une solution coûteuse et, souvent, une avenue qui n'est pas réaliste pour les petites entreprises. En créant le Bureau de l'ombudsman de l'approvisionnement, le gouvernement a comblé la lacune liée à ces contrats de faible valeur.

Permettez-moi de souligner que ce volet de mon mandat est le seul assorti d'une limite monétaire. Dans les trois autres volets, dont je parlerai un peu plus tard, il n'y a pas de limite financière aux contrats que nous pouvons examiner.

Lorsque mon bureau reçoit une plainte écrite, je dois prendre une décision dans les 10 jours ouvrables suivant le dépôt de la plainte quant à savoir si, oui ou non, il faut l'examiner.

Durant ces 10 jours ouvrables, mon bureau tente de trouver une solution au problème, si possible. Si le dialogue n'est pas fructueux et n'entraîne pas le retrait de la plainte ou l'annulation de l'attribution du marché, et si la plainte respecte les exigences de la réglementation, alors je dois entreprendre un examen de la plainte.

Une fois l'examen terminé, je produis un rapport, que je dois envoyer au ministre du ministère responsable du marché, à la ministre des Services publics et de l'Approvisionnement et au fournisseur canadien à l'origine de la plainte. De plus, je fournis une copie du rapport à l'administrateur général du ministère responsable du marché.

Puisque mon mandat consiste à examiner les contrats de moindre valeur, qui ne sont pas visés par les accords commerciaux, l'examen consiste à évaluer si l'attribution du contrat respecte la Politique sur les marchés du Conseil du Trésor ainsi que les principes d'équité, d'ouverture et de transparence.

Dans la situation où une plainte écrite ne respecte pas les critères réglementaires, je dois informer le ministère à l'origine du marché et lui fournir une copie de la plainte. Je profite aussi de l'occasion pour porter la plainte à l'attention de l'administrateur général du ministère en question.

[Français]

Une autre partie de mon mandat dont j'aimerais discuter brièvement concerne les examens des pratiques d'approvisionnement. Dans ce domaine, mon bureau travaille de façon indépendante en examinant les pratiques d'approvisionnement des organismes fédéraux afin d'en évaluer l'équité, l'ouverture et la transparence, en plus de recommander des améliorations.

Nous déterminons les sujets des examens, en partie selon les commentaires que nous recevons des fournisseurs canadiens et des fonctionnaires fédéraux. De plus, nous entreprenons une évaluation des différentes parties du processus d'approvisionnement pour déceler celles qui pourraient comporter un risque sur les plans de l'équité, de l'ouverture et de la transparence.

De plus, nous avons entrepris des examens de suivi afin de déterminer si les organismes fédéraux ont pris des mesures pour répondre aux recommandations formulées par l'ombudsman dans les rapports antérieurs concernant l'examen des pratiques en approvisionnement.

Jusqu'à maintenant, nos examens de suivi, qui sont accessibles sur notre site Web, ont confirmé que les organismes fédéraux suivent de façon sérieuse les recommandations de l'ombudsman et que, en général, ils prennent des mesures pour répondre à ces recommandations.

[Traduction]

Le dernier volet de mon mandat que je veux vous décrire brièvement concerne le règlement extrajudiciaire des différends. L'ombudsman doit s'assurer qu'un processus ou un service de règlement des différends est offert aux parties à un contrat fédéral, c'est-à-dire le fournisseur et le ministère fédéral. Les deux parties du contrat peuvent demander l'enclenchement de ce processus. Lorsque nous recevons des demandes écrites, nous demandons à l'autre partie de participer à notre processus volontaire.

Depuis ma nomination au poste d'ombudsman de l'approvisionnement par intérim, nous avons géré 16 demandes liées au processus de règlement des différends. Du nombre, quatre demandes ont été refusées par l'une des parties, 10 demandes ont été retirées après que notre bureau a aidé les parties à trouver un règlement informel avant le lancement de notre processus officiel et, dans deux cas, nous avons réglé la situation grâce à notre processus officiel. Dans ces deux cas, nous avons aidé le fournisseur et l'organisation fédérale à conclure un règlement à l'amiable juridiquement contraignant.

● (1125)

[Français]

Finalement, mon bureau n'hésite pas à investir le temps et les efforts nécessaires pour répondre aux personnes qui communiquent avec nous. Chaque fois qu'une personne nous contacte relativement à une question, un enjeu ou une préoccupation qui traite de l'approvisionnement, nous tentons de fournir de l'information impartiale et utile, rapidement et de façon professionnelle.

Notre démarche s'appuie sur trois piliers: l'éducation, la facilitation et les enquêtes. Ces trois piliers sont décrits en détail dans les rapports annuels produits par mon bureau. Je vous encourage à consulter ces documents pour en apprendre davantage à ce sujet.

[Traduction]

Dans l'exercice de nos fonctions, nous tentons d'être un mécanisme de recours utile pour les fournisseurs canadiens et les représentants du gouvernement fédéral responsables des questions liées à l'approvisionnement. Nous nous efforçons de faire partie de la solution en faisant la promotion de l'équité, de l'ouverture et de la transparence dans le cadre des activités d'approvisionnement fédérales.

Merci.

**Le président:** Merci beaucoup.

Chers collègues, avant de commencer je veux soulever deux ou trois questions administratives. Je ne veux pas limiter arbitrairement nos procédures, ici, particulièrement s'il y a des questions, mais j'ai pour environ 10 minutes d'affaires du Comité que j'aimerais bien aborder, si nous avons le temps, à la fin de la réunion. Nous verrons comment vont les choses et nous improviserons.

La première intervention de sept minutes revient à M. Drouin.

**M. Francis Drouin (Glengarry—Prescott—Russell, Lib.):** Merci, monsieur le président.

Je remercie tous les témoins d'être là aujourd'hui. Selon moi, nous réalisons une étude extrêmement importante, et j'ai entendu des commentaires du milieu des PME à ce sujet. Il y a parfois d'excellents commentaires, et parfois certains qui le sont moins. Certains représentants de PME disent qu'on les exclut des possibilités d'approvisionnement et qu'ils doivent surtout s'entendre avec des entrepreneurs principaux. Je crois qu'il est important pour nous d'entendre ce que vous avez à dire à ce sujet.

Puisque la technologie évolue rapidement, ma question concerne en partie — et je vais probablement commencer par le Conseil du Trésor — certaines des politiques pouvant permettre de raccourcir le cycle d'approvisionnement. Nous savons que la technologie évolue très rapidement et que, si notre stratégie d'approvisionnement n'arrive pas à suivre, nous allons toujours acheter des technologies désuètes, et pas nécessairement dans le domaine des TI, mais dans d'autres domaines où le gouvernement du Canada achète des choses. Selon vous, de quelle façon pouvons-nous promouvoir le raccourcissement du cycle d'approvisionnement?

**Mme Kathleen Owens:** C'est une bonne question.

Pour ce qui est de la Politique sur les marchés, ce que nous tentons de faire, c'est de trouver le juste équilibre entre une politique opérationnelle et une politique fondée sur des principes. Actuellement, comme je l'ai dit, nous avons une politique très détaillée qui entre probablement plus dans le détail, ce qui se rapproche davantage d'une politique opérationnelle et qui est du ressort du fournisseur de services communs et des autres ministères.

Pour ce qui est des TI, je crois savoir que le Comité a récemment bénéficié d'un exposé sur l'approvisionnement et la gestion de projets agiles. C'est assurément un sujet qui nous intéresse et qui intéresse aussi SPAC. Nous examinons de quelle façon nous pourrions attribuer les marchés plus rapidement grâce à certaines de ces méthodes agiles.

Arianne est peut-être en mesure de vous parler du projet pilote. Notre Direction du dirigeant principal de l'information a récemment eu recours à SPAC pour réaliser un projet pilote en matière d'approvisionnement agile, de façon à ce que les marchés puissent être attribués beaucoup plus rapidement.

**M. Francis Drouin:** Allez-y, madame Reza.

**Mme Arianne Reza:** Je ne veux pas nécessairement axer la discussion sur le projet pilote, mais, selon moi, l'intérêt que présente la méthode agile est lié à votre question sur la façon de raccourcir le processus. Dans le cadre d'un processus d'approvisionnement agile, nous travaillons avec les PME, avec le secteur, pour cerner le problème.

Disons qu'un défi se pose et que nous avons un problème au sein du gouvernement et que, plutôt que de fournir la solution et de décrire de façon normative ce dont nous avons besoin, nous nous tournons vers l'industrie pour lui dire que nous cherchons une solution, que nous avons tel ou tel problème ou tel ou tel type de défi et que nous voulons savoir si elle peut nous aider. Ainsi, il est possible de limiter un peu la période durant laquelle nous déterminons en détail nos besoins. Nous fournissons une piste de solution et nous participons à un dialogue plus interactif. Je crois que ce type de cadre est très utile et est au cœur de la méthode agile.

• (1130)

**M. Francis Drouin:** C'est ce que nous pouvons appeler un approvisionnement fondé sur les résultats plutôt qu'un approvisionnement normatif.

Arianne, pendant que vous êtes au micro, vous avez dit que 80 % des contrats sont accordés à des PME. Est-ce 80 % de la valeur des contrats ou 80 % des contrats?

**Mme Arianne Reza:** Ce pourcentage est propre à SPAC, et donc 80 % des transactions contractuelles font intervenir des PME.

**M. Francis Drouin:** Avons-nous un chiffre en ce qui a trait à la valeur des contrats? Je crois que le gouvernement achète, chaque année, pour environ 16 milliards de dollars de biens et services. Savons-nous quelle partie de ce montant revient aux PME?

**Mme Arianne Reza:** Je peux répondre pour SPAC. Dans notre cas, environ 35 % des activités d'approvisionnement du ministère sont — comme vous le savez — des activités d'approvisionnement complexes, alors 35 % de la valeur des contrats revient aux PME.

**M. Francis Drouin:** D'accord.

Monsieur Gray, voulez-vous ajouter quelque chose, ici?

**M. Desmond Gray (directeur général, Bureau des petites et moyennes entreprises et de l'engagement des intervenants, ministère des Travaux publics et des Services gouvernementaux):** Je comprends votre point de vue. Le milieu des fournisseurs est toujours préoccupé par la rapidité des processus d'approvisionnement, surtout les petites et moyennes entreprises, mais nous avons mis en place un certain nombre d'outils.

Nous misons aussi sur des contrats préétablis, qui sont des offres à commandes et des arrangements en matière d'approvisionnement qui sont déjà en place et qui permettent aux ministères d'avoir accès immédiatement aux fournisseurs figurant sur ces documents. Cela accélère vraiment tout le processus. Aussi, ce sont habituellement des processus concurrentiels, alors les fournisseurs ont l'occasion de présenter des soumissions. Ils offrent leurs services et peuvent se voir attribuer des contrats. Pour beaucoup de petites entreprises, les offres à commandes et les arrangements en matière d'approvisionnement sont essentiels et génèrent une bonne partie de leurs activités. C'est donc une chose.

En ce qui a trait à la valeur monétaire, j'aimerais aussi mentionner, comme Arianne l'a dit, que la majorité des activités d'approvisionnement de faible valeur — dont une bonne partie revient à des petites entreprises —, relèvent des autres ministères, parce que ceux-ci peuvent acheter eux-mêmes des marchandises dans le cadre de contrats pouvant aller jusqu'à 25 000 \$. Il y a probablement environ 400 000 processus d'approvisionnement qui relèvent chaque année des autres ministères. Encore une fois, on tente dans tout ça de déterminer de quelle façon on peut accélérer ces processus, ces contrats de faible valeur.

**M. Francis Drouin:** Lorenzo, j'étais curieux de connaître la nature de la plupart des plaintes que les PME formulent à votre bureau?

**M. Lorenzo Ieraci:** Merci de la question.

La grande majorité des entreprises qui communiquent avec nous ont tendance à être des petites et moyennes entreprises qui ont des questions ou qui veulent obtenir de l'aide ou des réponses relativement au processus d'approvisionnement.

Notre rapport annuel cerne les principaux enjeux et les principales questions et préoccupations liées à l'approvisionnement ou en dresse la liste. D'après notre expérience, dans la grande majorité des cas où des fournisseurs communiquent avec nous, ils ont des questions liées au processus d'approvisionnement. Ils ne comprennent pas nécessairement les règles, les procédures ou comment faire des affaires avec le gouvernement du Canada, parce que la façon de procéder avec le secteur public est assez fondamentalement différente de la façon dont on fait les choses dans le secteur privé.

La plupart des questions qu'on nous pose sont liées à la façon de faire des affaires avec le gouvernement du Canada ou au fait de comprendre certaines des règles et des procédures connexes. Dans ces cas, lorsque certaines personnes ont un peu de difficulté à devenir des fournisseurs, ce que nous faisons souvent, voire toujours, c'est de leur recommander de communiquer avec le Bureau des petites et moyennes entreprises.

Notre rapport annuel décrit les préoccupations les plus courantes que les représentants des petites et moyennes entreprises et toutes les personnes qui communiquent avec nous formulent le plus souvent.

**Le président:** Merci beaucoup.

Monsieur McCauley, s'il vous plaît, vous avez sept minutes.

**M. Kelly McCauley (Edmonton-Ouest, PCC):** Bonjour. Je vais commencer par vous, monsieur Ieraci. Merci d'être parmi nous.

Faut-il augmenter la limite inférieure? C'est 25 000 \$ pour les produits, et 100 000 \$ pour les services. Est-ce trop bas? Ces montants ont été établis il y a des années, j'imagine. Devons-nous les majorer pour être plus efficaces?

**M. Lorenzo Ieraci:** Si je peux me permettre une question de clarification, parlez-vous des limites du mandat qui a été fourni à l'ombudsman?

**M. Kelly McCauley:** Oui.

**M. Lorenzo Ieraci:** Merci de la question.

C'est une question très intéressante. Il y a environ quatre ans, on a mené une évaluation de notre bureau pour s'assurer que tout fonctionnait comme prévu à la lumière du mandat que le gouvernement du Canada nous a donné. L'un des commentaires formulés par les évaluateurs, c'était que, dans le cadre de leurs discussions auprès des fournisseurs qui avaient interagi avec nous et notre bureau, ces derniers avaient demandé l'augmentation de nos

seuils monétaires afin que notre bureau puisse les aider dans plus de cas et plus de situations.

À ce moment-là, nous avons décidé d'examiner les motifs stratégiques justifiant les seuils monétaires de notre bureau. Nous avons embauché des intervenants externes afin qu'ils réalisent une analyse et qu'ils nous fournissent un rapport. Ce rapport figure sur notre site Web.

Essentiellement, lorsque notre organisation a été créée et chargée de surveiller l'octroi des contrats, l'idée, ou la justification stratégique, c'était que nous devions pouvoir fournir un soutien dans les situations où le Tribunal canadien du commerce extérieur ne peut pas le faire. Par conséquent, nos seuils monétaires étaient inférieurs, en gros, à ceux prévus dans les accords commerciaux.

En fait, le gouvernement ne voulait pas donner aux fournisseurs l'occasion de « se magasiner une solution », c'est-à-dire qu'ils tentent leur chance auprès des différentes instances, jusqu'à ce qu'ils obtiennent ce qu'ils veulent. Le gouvernement voulait éviter cette situation entre nous et le TCCE, et c'est la raison pour laquelle ces seuils avaient été établis.

• (1135)

**M. Kelly McCauley:** Vous êtes à l'aise avec ces seuils?

**M. Lorenzo Ieraci:** Oui, monsieur.

**M. Kelly McCauley:** D'accord.

Croyez-vous que le TCCE, l'étape suivante, est adéquat et fournit des services dans un délai approprié?

**M. Lorenzo Ieraci:** C'est une question à laquelle je peux difficilement répondre, parce que je ne suis pas nécessairement un expert du TCCE. Le mandat de cette organisation est différent du nôtre. Le mandat du TCCE consiste, si j'ai bien compris — et des représentants du Tribunal pourraient vous l'expliquer mieux que moi — à déterminer si les activités d'approvisionnement sont réalisées conformément aux accords commerciaux.

Il y a quelques différences entre nos deux organisations. Le Tribunal peut examiner le processus d'approvisionnement au moment de l'octroi d'un contrat, tandis que nous pouvons seulement examiner un contrat une fois qu'il a été accordé. De plus, les délais du Tribunal sont différents en ce qui a trait aux moments où les personnes peuvent déposer une plainte.

**M. Kelly McCauley:** Merci.

Ma prochaine question est destinée à Mme Reza, Mme Owens et M. Gray. Je veux parler du projet de loi C-344, le projet de loi d'initiative parlementaire concernant les retombées locales qui a récemment été adopté.

Nous avons demandé précédemment si des études avaient été réalisées par SPAC sur les effets, les coûts et le processus. Essentiellement, nous n'avons eu droit qu'à des regards absents. Nous avons posé la question au gouvernement et, encore une fois, pas de réponse. Je suis curieux. Maintenant qu'on est allé de l'avant, avez-vous évalué l'incidence du projet de loi sur le processus d'approvisionnement?

M. Ieraci, dans son rapport annuel très bien ficelé, a cerné beaucoup de problèmes liés à l'approvisionnement: des problèmes de transparence, de délais et de bureaucratie et des problèmes liés à toute la paperasse requise. Le projet de loi C-344 en créera beaucoup d'autres. J'aimerais bien savoir si vous vous êtes penchés sur les problèmes qui se présenteront, les coûts supplémentaires ou quoi que ce soit d'autre.

**Mme Arianne Reza:** Assurément, pour ce qui est de SPAC, nous avons surveillé le projet de loi, dans la mesure où nous avons évalué les retombées locales en matière d'inclusion pour les PME afin de déterminer de quelle façon tout entrera en place et s'il y aura des coûts supplémentaires à prévoir. Nous avons aussi examiné les pratiques exemplaires à l'échelle internationale, et elles...

**M. Kelly McCauley:** Quels coûts supplémentaires avez-vous prévus? Ou est-ce que vous n'êtes pas encore rendus là?

**Mme Arianne Reza:** Nous n'avons pas poussé la réflexion au point de pouvoir déterminer les éléments qui s'ajouteront au processus d'approvisionnement...

**M. Kelly McCauley:** Savez-vous quand vous aurez une idée?

**Mme Arianne Reza:** Nous n'avons pas d'échéancier en place dans l'immédiat. Nous tentons encore de déterminer la nature des ajouts. Lorsque je parle de « coûts », je parle des ressources déployées par les PME pour soumissionner et de la façon dont nous réaliserons nos DP et nos demandes de soumissions pour inclure les retombées locales.

**M. Kelly McCauley:** Il y aura d'autres coûts, comme les coûts pour les contribuables, puisque les PME devront respecter d'autres mesures de conformité. Cela ne réduira pas les coûts. Avons-nous commencé à examiner quels seront les coûts pour les contribuables?

**Mme Arianne Reza:** Pour ce qui est de SPAC, nous n'avons pas ventilé en détail les coûts de...

**M. Kelly McCauley:** Devrions-nous le faire?

**Mme Arianne Reza:** La première évaluation consiste à examiner l'évolution du projet de loi, et on se tournera vers le Conseil du Trésor et d'autres intervenants qui établiront le cadre en vertu duquel nous examinerons les retombées locales.

**M. Kelly McCauley:** Devrions-nous alors nous tourner vers le Conseil du Trésor?

**Mme Kathleen Owens:** Évidemment, ce que nous faisons dans le cas de tous les projets de loi, c'est de déterminer si des rajustements aux politiques seront nécessaires une fois le projet de loi adopté. En plus de la politique, nous devons aussi parfois fournir des lignes directrices supplémentaires aux ministères. Encore une fois, cette évaluation n'a pas encore été réalisée. Nous allons en faire un suivi en collaboration avec nos collègues.

**M. Kelly McCauley:** Monsieur Ieraci, vous avez été assez franc dans votre rapport annuel au sujet de certaines des difficultés auxquelles nos PME sont confrontées. Beaucoup de ces problèmes concernent la paperasserie, la conformité et les DP mal rédigées. Je pense au caractère vague du projet de loi C-344 et j'ai l'impression qu'il empirera la situation. Selon vous, de quelle façon pouvons-nous nous assurer que les PME peuvent présenter des soumissions sans rencontrer certains des problèmes que vous avez cernés?

**M. Lorenzo Ieraci:** Merci de la question. Comme je l'ai mentionné, les rapports annuels produits par mon bureau cernent les préoccupations soulevées par les fournisseurs fédéraux dans le cadre d'initiatives d'extension, durant lesquelles nous allons parler au plus grand nombre de fournisseurs possible au Canada.

En ce qui concerne le point de vue des fournisseurs, il est évident que certains d'entre eux nous ont dit qu'ils trouvaient le processus de présentation de soumissions un peu compliqué. Mon homologue au SCT a parlé de toutes les règles qu'il faut suivre. Ces règles constituent un fardeau pour certains fournisseurs à qui j'ai parlé de la possibilité de présenter des propositions qui seront retenues ou qui

peuvent être considérées comme admissibles conformément aux exigences.

Dans mon rapport annuel le plus récent, l'une des choses que j'ai mentionnées, dans mon message, c'est le fait que, lorsqu'il est question de simplifier le processus d'approvisionnement fédéral — et c'est quelque chose que nous ont dit des fournisseurs de partout au pays à un certain nombre de reprises — il faut travailler en collaboration. Il faut s'assurer que les choses sont claires afin que les gens comprennent exactement ce dans quoi ils s'embarquent.

• (1140)

**M. Kelly McCauley:** C'est exact. L'une des choses que vous avez mentionnées dans votre rapport... Vous dites: « les demandes de soumissions mal rédigées peuvent être une source de confusion pour les fournisseurs », mais dans le projet de loi C-344, il y a un passage où on dit que le ministre « peut », ce n'est pas une certitude, « exiger que les soumissionnaires fournissent des renseignements sur les retombées locales ». On dirait qu'on ajoute à la confusion sans fournir de certitude.

**Le président:** Nous devons nous arrêter ici.

Monsieur Weir, s'il vous plaît, vous avez sept minutes.

**M. Erin Weir (Regina—Lewvan, NPD):** Merci beaucoup de votre témoignage.

Je tiens à féliciter Mme Reza qui porte de l'orangé. J'encourage les gens à le faire toute l'année, pas seulement à l'Halloween. C'est très apprécié.

**Des voix:** Ah, ah!

**M. Erin Weir:** Je tiens à poser une question au sujet d'une promesse que le gouvernement actuel a faite depuis son arrivée au pouvoir, et je parle ici du nouveau Régime des justes salaires dans le cadre des activités d'approvisionnement fédéral. Je me demande où est rendu le gouvernement dans le cadre de la mise en oeuvre de ce régime.

**Mme Arianne Reza:** EDSC examine le Régime des justes salaires. Nous travaillons en étroite collaboration avec des représentants du ministère. Une fois le régime établi et défini, les clauses contractuelles dans les contrats de SPAC et à l'échelle du gouvernement refléteront cette orientation et cette politique.

**M. Erin Weir:** Pouvez-vous nous donner une idée du moment où ce régime pourrait entrer en vigueur ou de ce dont on tient compte dans le cadre de son élaboration?

**Mme Arianne Reza:** Malheureusement, dans ce dossier, SPAC soutient le ministère responsable, EDSC, qui est responsable des délibérations. On y réfléchit actuellement, et je n'ai pas de renseignements détaillés sur les échéances.

**M. Erin Weir:** Croyez-vous que, essentiellement, EDSC produira la politique et que votre ministère ne fera que l'appliquer?

**Mme Arianne Reza:** EDSC mène des consultations à l'échelle nationale. Je crois que le ministère interagit avec différents groupes d'intervenants et discute de diverses choses. Une fois que nous avons une idée de la nature du contenu du régime, nous tenterons d'adapter nos obligations contractuelles actuelles.

**M. Erin Weir:** D'accord. Avez-vous une idée du moment où vous recevrez cette information d'EDSC? Ou bien est-ce que la balle est dans leur camp, et vous attendez des nouvelles du ministère?

**Mme Arianne Reza:** Vous travaillez en étroite collaboration avec le ministère, mais, pour ce qui est des échéances, je n'ai pas accès à cette information. Nous pourrions peut-être vous fournir une réponse plus tard en ce qui a trait à l'échéancier.

**M. Erin Weir:** Oui, vous pourriez peut-être nous fournir une réponse écrite à ce sujet. Je vous en serais très reconnaissant.

Je veux aussi poser une question au sujet de l'utilisation de matériaux nationaux dans les initiatives d'approvisionnement du gouvernement. J'ai déjà posé des questions au sujet du nouveau pont Champlain, et votre ministère a indiqué que moins de 20 % de l'acier allait être fabriqué au Canada. Pouvez-vous nous fournir une mise à jour sur ce projet ainsi que sur d'autres projets fédéraux, comme le pont Alexandra et la cale sèche d'Esquimalt?

**Mme Arianne Reza:** Je ne peux pas vous fournir, aujourd'hui, des mises à jour détaillées sur les projets et les initiatives d'acquisition que vous avez mentionnés.

Je dirais simplement que, en ce qui a trait à la politique sur le contenu national, le domaine de l'approvisionnement compte deux secteurs: le secteur de la défense et le reste, qui est régi par les politiques et les lignes directrices du Conseil du Trésor. C'est aussi le cas du côté de la défense, mais les obligations commerciales limitent la mesure dans laquelle nous pouvons appliquer la politique sur le contenu national. Dans le cadre des activités d'approvisionnement gouvernemental visées par les accords commerciaux, nous n'avons pas la capacité de tirer parti, dans tous les cas, des politiques sur le contenu national, comme on peut le faire dans d'autres domaines.

**M. Erin Weir:** D'accord, je comprends.

J'ai l'impression que le gouvernement a été plutôt permissif dans son utilisation des exceptions liées à la sécurité nationale, dans la mesure où des choses comme des vêtements d'hiver pour les réfugiés ont été achetés en vertu de ces dispositions. On dirait que, si le gouvernement voulait le faire, il pourrait contourner certaines des obligations en vertu des accords commerciaux.

**Mme Arianne Reza:** D'après ce que je sais du fonctionnement des accords commerciaux, il y a des exceptions auxquelles tous les pays signataires de l'accord commercial s'entendent, et elles sont très étroitement définies.

**M. Erin Weir:** D'accord. Le Comité a réalisé une autre étude sur les exceptions au titre de la sécurité nationale. Il semble qu'on les utilise dans certains cas de façon assez générale, mais je ne vais pas essayer de redire ce qui a été dit durant cette réunion.

Je veux aussi poser une question sur le contrat du gouvernement avec IBM sur le système de paye Phénix. Ce contrat sera-t-il rendu public?

• (1145)

**Mme Arianne Reza:** Je crois que les diverses composantes du contrat avec IBM qui ne sont pas visées par des dispositions de confidentialité contractuelles avec IBM ont déjà été communiquées en ce qui a trait aux coûts, aux amendements et aux processus d'appel d'offres. Je crois qu'une documentation assez étoffée a déjà été fournie.

**M. Erin Weir:** On dirait que le gouvernement continue de donner plus d'argent à IBM pour régler le problème du système Phénix. Cela reflète-t-il un problème dans le contrat initial?

**Mme Arianne Reza:** Monsieur le président, je suis désolée. Je suis venue ici prête à parler du paysage de l'approvisionnement fédéral du point de vue de SPAC, mais je n'ai pas de renseignements détaillés sur les stratégies précises des différents contrats.

**Le président:** Peut-être, si je comprends bien la question de M. Weir, pourriez-vous fournir au Comité certaines réponses par écrit?

**M. Erin Weir:** Oui, ce serait tout à fait satisfaisant.

J'ai aussi une question à poser à M. Ieraci. Votre bureau a produit un rapport récemment dans lequel vous avez parlé de certains des problèmes liés aux offres à commandes du gouvernement et plus précisément du fait que les fournisseurs doivent respecter un grand nombre d'exigences relativement à ces offres à commandes, sans qu'on leur garantisse vraiment du travail.

J'imagine que le besoin d'avoir des stocks à portée de main pour répondre aux offres à commandes constitue un défi, surtout pour les petites entreprises. Pouvez-vous nous en dire plus à ce sujet et aussi nous parler de toute amélioration qu'on pourrait apporter au cadre d'offres à commandes du gouvernement?

**M. Lorenzo Ieraci:** Merci de la question.

Oui, comme je l'ai mentionné dans le message de mon rapport annuel, l'une des choses que j'ai constatées, l'année dernière, c'est que des fournisseurs posaient des questions et soulevaient des préoccupations au sujet des offres à commandes. Si on regarde les rapports annuels antérieurs de mon bureau, vous constaterez que les offres à commandes sont un sujet qui génère beaucoup de questions et certaines préoccupations de la part des fournisseurs canadiens.

Selon moi, une des raisons qui expliquent cette situation, c'est que, pour beaucoup de fournisseurs, la notion d'offres à commandes est différente de celle avec laquelle ils composent dans le secteur privé. Dans le secteur privé, il ne semble pas y avoir autant de types d'accord entre des entreprises du secteur privé en vertu desquels une entreprise accepte essentiellement de réaliser certaines activités uniquement selon les besoins et sans aucune garantie de travail. Les offres à commandes semblent être quelque chose qui est assez unique à la fonction publique.

Dans notre bureau, l'une des choses que nous faisons, dans le cadre de nos activités d'extension et de sensibilisation dont j'ai parlées, c'est de nous assurer que les fournisseurs comprennent que, lorsqu'il est question d'offres à commandes, il y a certaines attentes et obligations qui leur sont imposées, et certaines attentes et obligations qui sont imposées aux organisations fédérales, mais les contrats ne garantissent pas nécessairement du travail. Pour cette raison, lorsque les entreprises veulent planifier leur stratégie d'affaires relativement à la présentation de propositions, elles doivent tenir compte de ces facteurs afin de s'assurer de présenter une proposition qui est appropriée pour elles, du point de vue des affaires.

**Le président:** Il faut s'arrêter ici pour l'instant.

[Français]

Monsieur Ayoub, vous avez la parole pour sept minutes, s'il vous plaît.

**M. Ramez Ayoub (Thérèse-De Blainville, Lib.):** Merci, monsieur le président.

Comme l'a dit Mme Owens, il est très difficile de faire un résumé en 10 minutes. Ce l'est à plus forte raison quand on ne dispose que de sept minutes pour poser des questions visant à approfondir un sujet.

J'aimerais tout de même parler de ce qu'on peut faire pour que les petites et moyennes entreprises puissent faire affaire avec le gouvernement et pour s'assurer qu'il s'agit de fournisseurs de qualité, qui se qualifient et qui demeurent des fournisseurs par la suite.

Combien de petites et moyennes entreprises font-elles affaire une fois avec le gouvernement et cessent de le faire par la suite, soit parce que cela devenait trop compliqué et leur causait des problèmes ou parce qu'elles ne s'étaient pas qualifiées?

Prenez-vous en compte des situations de ce genre?

Disposez-vous de telles statistiques?

Par la suite, mettez-vous en oeuvre un plan de match ou des mesures pour corriger le tir, de sorte que le gouvernement ne fasse pas toujours affaire avec les mêmes entreprises, qui font bonne figure et qui, pour diverses raisons, ont trouvé la bonne façon de faire affaire avec lui?

Des analyses sont-elles effectuées en ce sens?

Des correctifs sont-ils apportés afin d'inciter les entreprises qui ont très peu fait affaire avec le gouvernement à le faire à nouveau?

Je ne sais pas qui voudrait répondre.

Madame Reza ou monsieur Gray, voudriez-vous le faire?

• (1150)

[Traduction]

**Mme Arianne Reza:** Voulez-vous répondre de votre point de vue?

[Français]

**M. Desmond Gray:** Compte tenu de la terminologie, je vais répondre en anglais.

[Traduction]

**M. Ramez Ayoub:** Vous pouvez répondre en anglais. Je n'y vois aucun problème.

**M. Desmond Gray:** Il y a deux ou trois choses.

Vous posez une très bonne question. La réponse, c'est oui. Nous analysons la quantité de fournisseurs en tant que telle pour voir combien de fournisseurs reviennent et combien sont nouveaux. Bien sûr, nous voulons favoriser une diversité de fournisseurs et l'arrivée de nouveaux fournisseurs, parce que la notion de valeur consiste entre autres à s'assurer que nous élargissons et étendons notre base de fournisseurs. C'est ainsi qu'on accroît la compétitivité et qu'on utilise mieux l'argent des Canadiens.

Par exemple, l'une des choses que nous faisons au sein du Bureau des petites et moyennes entreprises, c'est de mener des activités d'engagement auprès du milieu des fournisseurs à l'échelle du pays. Nous réalisons de 1 100 à 1 200 événements à l'intention des milieux des fournisseurs, des rencontres individuelles, pour leur expliquer de quelle façon saisir les possibilités. Nous offrons des séminaires et dispensons aux fournisseurs les renseignements dont ils ont besoin. En outre, nous les encourageons, ce qui, selon moi, est important. Nous les encourageons à comprendre les occasions.

Cela signifie qu'il faut consulter le site Web Achatsetventes. Nous leur montrons de quelle façon avoir accès aux appels d'offres. Nous leur montrons les outils pouvant leur faciliter la tâche, comme un avis automatique par courriel lorsqu'un appel d'offres est émis dans leur secteur d'affaires. Vous n'avez pas à être là et à chercher, l'information vous trouvera. Ces services doivent être adaptés aux fournisseurs, et il faut aussi refléter la diversité des Canadiens partout au pays, et pas se limiter aux grands centres urbains, mais tenir aussi compte des petites collectivités.

Nous avons réalisé des activités d'extension partout au Canada, y compris dans des collectivités éloignées. Je regarde certains des chiffres. Par exemple, nous ciblons aussi des groupes socioéconomiques pour nous assurer que tout le monde peut profiter des occasions d'affaires. Par exemple, nous réalisons des événements précis pour les technologies vertes et propres, des collectivités autochtones, des entreprises appartenant à des femmes, des communautés multiculturelles, des groupes minoritaires de langue officielle et les jeunes. Nous établissons des cibles précises pour aller sur le terrain, trouver ces communautés et communiquer avec elles.

Nous avons une stratégie très solide, et nous tentons de nous assurer d'en mesurer l'incidence, tandis que nous regardons les fournisseurs qui se présentent actuellement, pour voir si nous avons de nouveaux renseignements à leur sujet. De plus, y a-t-il une expansion? De nouvelles entreprises viennent-elles s'ajouter aux autres?

La réponse, c'est oui, nous le faisons.

[Français]

**M. Ramez Ayoub:** J'ai déjà entendu des représentants de petites et moyennes entreprises dire que les choses allaient relativement bien lorsqu'ils faisaient affaire avec le gouvernement, mais qu'il en allait autrement lorsqu'il s'agissait de clore le contrat et de se faire payer.

Qu'avez-vous à dire à ce sujet?

Comment le cycle de paiement pourrait-il être accéléré de façon à ne pas pénaliser les petites entreprises qui ont besoin de ces liquidités régulièrement?

[Traduction]

**Mme Kathleen Owens:** Récemment, nous avons modifié la Politique de gestion financière pour nous assurer que le gouvernement peut payer ses factures en 30 jours ou moins. L'exigence précédente de la politique, c'était qu'il fallait attendre 30 jours, mais maintenant, les ministères peuvent payer d'avance.

**Mme Arianne Reza:** À la lumière du récent changement, en avril, je crois qu'il reflète ce que nous avons entendu: il y a un retard lié au paiement. Puisque nous savons que la majorité de nos contrats sont attribués à des PME... J'ai parlé tantôt du commentaire formulé sur la valeur. Je devrais dire que 80 % des contrats de moins de 1 million de dollars sont attribués à des PME, alors il est vraiment essentiel que les paiements soient rapides. Grâce à ce changement important et déterminant, nous travaillons à l'interne pour essayer de rajuster les échéances, maintenant que le processus sur 30 jours a été accéléré, afin que nous puissions déterminer de quelle façon accélérer nos processus et le paiement des factures afin que les paiements soient plus rapides.

[Français]

**M. Ramez Ayoub:** Merci.

[Traduction]

Monsieur Casey, voulez-vous une minute et demie?

**M. Bill Casey (Cumberland—Colchester, Lib.):** Une minute et demie? Bien sûr.

J'ai une question précise qui concerne les entreprises autochtones. La GRC en Nouvelle-Écosse veut déménager son centre de communications. La Première Nation de Millbrook aimerait attirer la GRC dans sa zone industrielle. Elle a fait du bon travail au moment de présenter la demande.

Quel est le rôle de Travaux publics dans une situation où la GRC cherche de nouveaux locaux? Je crois que les bureaux de la Gendarmerie sont dans un bâtiment de Travaux publics actuellement. J'imagine que c'est le cas. Ce bâtiment est maintenant jugé inadéquat, et je suis aussi d'accord avec cette décision.

Millbrook a présenté une demande. Nous avons l'impression dans la collectivité que ce serait une très bonne façon de tisser un lien entre le gouvernement du Canada, les Premières Nations et aussi la GRC.

Quel rôle Travaux publics joue-t-il, ici? Y a-t-il quoi que ce soit que je peux faire pour aider?

•(1155)

**Le président:** Malheureusement, il ne vous reste que 30 secondes pour répondre.

**Mme Arianne Reza:** Pas de problème, je parle vite.

Je ne peux pas vous parler précisément de ce processus d'acquisition en tant que tel. Je peux vous dire que, chaque fois que nous examinons un processus d'approvisionnement, la première chose dont nous parlons, c'est la SAEA. Nous travaillons en collaboration avec notre client et nous demandons quels sont les besoins des Autochtones dans la collectivité auxquels on peut répondre. Il s'agit d'un dialogue continu qui fait partie des discussions lorsque nous allons de l'avant pour demander des biens et des services.

**Le président:** Merci beaucoup.

Nous allons maintenant passer aux séries de questions de cinq minutes.

Monsieur McCauley.

**M. Kelly McCauley:** Permettez-moi de revenir sur ce dont M. Weir parlait au sujet du Régime des justes salaires. Permettez-moi de vous fournir un peu de renseignements contextuels. Initialement, il en était question dans la lettre de mandat de SPAC. Nous en avons parlé à la ministre Foote, il y a environ un an et demi. Elle a dit que le Régime devait s'appliquer à tous les achats, pas seulement dans le milieu de la construction.

À une réunion subséquente, nous lui avons demandé où elle en était dans son étude du dossier, et on nous a dit que cela relevait d'un autre ministère. Nous avons dit « non, c'est dans votre lettre de mandat », et on nous a répondu: « oh, je ne sais pas ». À une autre réunion, on a entendu dire que, au bout du compte, il s'agissait d'une responsabilité de Développement économique. J'aimerais bien savoir. Où en sommes-nous avec le Régime des justes salaires? S'appliquera-t-il à toutes les acquisitions, comme l'ex-ministre Foote l'a déclaré, comme l'achat de billets d'avion, de trombones, de papier et de tout le reste? Où en sommes-nous dans le cadre de ce processus?

Je sais que la lettre de mandat de la ministre du Développement de la main-d'oeuvre indiquait qu'elle devait travailler en collaboration avec SPAC et le président du Conseil du Trésor pour « mettre en oeuvre une politique moderne sur les salaires équitables ». Le mandat est là. Je sais que vous travaillez sur ce dossier.

J'aimerais savoir quelle en sera la portée, et j'aimerais une réponse très claire sur ce que le régime inclura, parce que le gouvernement compte parmi les plus grands acheteurs individuels au pays, et beaucoup de PME et beaucoup d'entreprises dépendent des affaires conclues avec le gouvernement. Il s'agira d'un très grand changement pour eux.

J'aimerais une réponse très claire. Quelle sera la portée du régime? Où en sommes-nous à l'heure actuelle? Quand aurons-nous accès à de l'information? Quels seront les coûts? Il est évident que, puisqu'il s'agit d'un dossier aussi important, le Conseil du Trésor et SPAC participent déjà et évaluent quels seront les coûts supplémentaires.

**Mme Arianne Reza:** J'espère vous fournir une solide réponse, mais, en fait, ce sera soit une réponse écrite, ou nous pourrions revenir, parce que EDSC est le ministère responsable de déterminer ce à quoi la politique en matière d'équité ressemblera, alors...

**M. Kelly McCauley:** Permettez-moi de vous interrompre.

Très rapidement, on peut lire directement dans la politique du Secrétariat du Conseil du Trésor ce qui suit: « le cas échéant, la plus

conforme aux intérêts de l'État et du peuple canadien ». Toutes les lettres de mandat mettent beaucoup l'accent sur le fait d'offrir une valeur et ainsi de suite. Je n'accepte pas qu'on dise: « oh, ce dossier relève de Développement économique, et c'est ce ministère qui s'en occupe ».

Si SPAC est l'acheteur, le Conseil du Trésor surveille le tout. J'imagine que vous avez participé à ce dossier. Si ce n'est pas le cas, vous me faites très peur, et pas parce que c'est l'Halloween.

**Mme Arianne Reza:** Je ne veux pas vous faire peur en raison de mes habits orange et noir.

En fait, nous participons. Dans un certain sens, nous nous alignons sur EDSC, qui détermine s'il veut miser sur l'apprentissage ou sur une gamme quelconque de programmes et de formation... Le ministère réfléchit à la question des justes salaires. Une fois qu'un cadre stratégique aura été créé, nous déterminerons de quelle façon nous gérerons nos contrats.

Pour ce qui est des justes salaires, nous respectons actuellement les lois provinciales lorsque nous réalisons des activités d'approvisionnement de biens et de services dans diverses administrations. C'est notre base de référence. Pour ce qui est d'intégrer les justes salaires dans notre politique sur les contrats, de nous assurer de l'éthique de... Si vous regardez les répercussions, elles peuvent être de nature éthique lorsqu'il est question des vêtements, du fait d'interdire la traite de personnes... Des énoncés stratégiques et des lignes directrices ont déjà été...

**M. Kelly McCauley:** Je ne parlais pas de la traite de personnes. Je parlais de l'achat de biens et services, de produits du papier, de billets d'avion et ainsi de suite. Le Régime des justes salaires pourrait exclure un assez grand nombre de fournisseurs. J'aimerais connaître le chemin parcouru jusqu'à présent. À la lumière de ce que vous dites, on dirait que les responsables ont à peine commencé à se pencher sur la question.

**Mme Kathleen Owens:** Je crois que l'on peut dire que les décideurs sont en train d'examiner les solutions possibles. Aucune décision n'a encore été prise.

**M. Kelly McCauley:** Alors, on est encore bien loin...?

**Mme Kathleen Owens:** Nous allons vous revenir avec le calendrier d'EDSC, qui est le ministère responsable.

**M. Kelly McCauley:** Je vous en remercie.

**Le président:** Vous avez environ une minute.

**M. Kelly McCauley:** Pour ce qui est de la SAEA, rapidement, il me semble que vous avez mentionné 112 millions de dollars de contrats avec des entreprises autochtones. Savez-vous dans quelle proportion les entreprises autochtones soumissionnaires obtiennent des contrats? Selon moi, 112 millions de dollars, c'est très faible.

Que faites-vous pour rejoindre ces entreprises? Notre examen porte notamment sur l'approvisionnement auprès des entreprises autochtones. Que faites-vous pour que ces entreprises sachent qu'il y a des contrats pour elles, outre le fait de les afficher sur Achatsetventes?

•(1200)

**M. Desmond Gray:** Je peux vous fournir une explication.

**M. Kelly McCauley:** Excusez-moi, mais pouvez-vous être très bref?

**M. Desmond Gray:** Ce sera très court.

Nous collaborons avec AANC dans le but de coordonner la planification de nos événements et activités. En ce moment, nous travaillons avec AANC et nous ciblons environ 25 à 30 grands événements d'un bout à l'autre du pays.

De plus, ma propre organisation, le BPME, établit ses propres cibles en vue de mobiliser les collectivités autochtones de partout au pays. Nous comptons six bureaux régionaux ayant chacun un objectif précis à atteindre.

**M. Kelly McCauley:** Pourriez-vous nous en dire davantage sur les bureaux régionaux...?

**M. Desmond Gray:** Oui.

**M. Kelly McCauley:** Je crois que bon nombre d'entre nous aimeraient savoir comment nous pouvons contribuer davantage.

**M. Desmond Gray:** Oui, absolument. En fait, nous avons une stratégie de mobilisation autochtone, qui est menée par le bureau du Pacifique du BPME pour l'ensemble du pays.

**M. Kelly McCauley:** Pourriez-vous nous en dire davantage sur ce sujet également?

**M. Desmond Gray:** Nous pouvons vous fournir de plus amples renseignements, oui.

**Mme Ariane Reza:** Ils partagent le même espace que les bureaux régionaux de SPAC. Le BPME fait partie de SPAC.

**M. Desmond Gray:** Oui, effectivement.

**M. Kelly McCauley:** Merci beaucoup.

**Le président:** Merci.

Monsieur Drouin, la parole est maintenant à vous pour cinq minutes, s'il vous plaît.

**M. Francis Drouin:** Merci, monsieur le président.

Je veux parler un peu de la SAEA et de certains problèmes qui ont été soulevés à cet égard. Je vais aussi revenir sur les obstacles qui empêchent les PME d'accéder aux contrats.

Pour vous mettre en contexte, nous savons que les entreprises autochtones sont de plus en plus nombreuses et qu'elles affichent une croissance plus rapide que les entreprises non autochtones au Canada. Ce que nous disent les PME, c'est qu'elles veulent soumissionner sur les plus gros contrats, mais elles ne peuvent pas le faire, car, aux fins de référence, elles doivent avoir au moins cinq ans d'expérience. Elles pourraient établir un partenariat avec d'autres PME qui, ensemble, leur permettraient d'avoir assez d'expérience, mais c'est également interdit. Pensons maintenant aux entreprises autochtones qui ne sont pas en affaires depuis assez longtemps, mais qui peuvent probablement fournir les services demandés.

J'essaie seulement de trouver une solution... Comment pourrions-nous nous assurer de ne pas faire obstacle aux PME et leur permettre de soumissionner sur les gros contrats de plus de 1 million de dollars? Y a-t-il des questions que nous pourrions intégrer aux invitations à se qualifier, aux demandes de prix et aux demandes de propositions? À titre d'exemple, pourrions-nous leur demander s'ils auront la main-d'oeuvre ou le financement nécessaires?

Je suis conscient des risques avec lesquels vous devez composer. Il y a bel et bien un facteur de risque, et je le comprends. Mais vos ministères ont-ils examiné la possibilité de permettre aux PME de soumissionner sur des plus gros contrats?

**Mme Ariane Reza:** Je ne sais pas s'il y a eu un rapport officiel, mais nous nous sommes penchés longuement sur les obstacles afin de mieux les comprendre.

Nous avons envisagé la possibilité de créer des coentreprises afin de permettre aux PME de se regrouper, de collaborer et de chercher à obtenir de plus gros contrats. Nous déployons beaucoup d'efforts en ce sens afin que les limites et les critères établis ne soient pas irréalistes pour les PME, car nous sommes bien conscients du fait qu'elles représentent la majorité de nos fournisseurs.

**M. Desmond Gray:** Est-ce que je peux ajouter quelque chose?

**M. Francis Drouin:** Bien sûr.

**M. Desmond Gray:** Pour ce qui est des stratégies d'approvisionnement qui, évidemment, constituent la base du plan d'action en matière d'approvisionnement, si je peux m'exprimer ainsi, elles tiennent compte de cette réalité afin que nous puissions mieux saisir les solutions qui s'offrent à nous. Une de ces solutions consiste à nous assurer que les PME ont accès aux contrats, mais nous pouvons également élaborer des mécanismes qui aideront les PME à intégrer une chaîne d'approvisionnement. Elles peuvent être autre chose qu'un fournisseur principal; elles peuvent être un très efficace fournisseur de deuxième ou de troisième niveaux. La clé, c'est d'établir un partenariat.

À titre d'exemple, sur notre site Web d'appels d'offres Achatsetventes, n'importe quel entrepreneur intéressé à un appel d'offres peut s'inscrire et dire: « Salut, je m'appelle Sylvain. Voici mon entreprise. Voici ce que je fais. Je veux travailler avec un autre entrepreneur qui serait prêt à présenter une soumission pour ce contrat. » Ce mécanisme facilite le jumelage entre entrepreneurs afin qu'ils puissent envisager de nouvelles options. Cela leur donne également accès à un plus gros volume et à de plus grands contrats d'approvisionnement que s'ils étaient seuls.

Le site Achatsetventes fournit également aux entreprises une énorme quantité de données qui leur permettent d'analyser les contrats déjà réalisés et les soumissions retenues et de mieux saisir la situation. Ces renseignements commerciaux leur permettent d'être davantage compétitifs et d'être plus efficaces au moment de soumissionner.

Nous faisons notre possible pour que ces outils soient accessibles à tous les fournisseurs.

**M. Francis Drouin:** Je veux m'adresser rapidement au Conseil du Trésor. J'ai travaillé de près avec certaines entreprises américaines et j'ai entendu de nombreuses plaintes au sujet des modalités. Nous leur avons toujours dit qu'elles devaient avoir un avocat canadien. Que pouvez-vous nous dire à ce sujet?

**Des voix:** Ah, ah!

**M. Francis Drouin:** Le but est de leur faire bien comprendre le droit canadien. Y a-t-il des problèmes quant aux modalités au Canada que certains fournisseurs pourraient ne pas saisir?

**Mme Kathleen Owens:** Je suis convaincue que, à la lecture, certains contrats peuvent être très flous, et il existe une véritable industrie juridique pour les contrats. C'est indéniable.

Du point de vue du Conseil du Trésor, seules les modalités qui s'appliquent à tous les contrats sont régies par le Règlement sur les marchés de l'État. Outre ces modalités, ce n'est pas le Conseil du Trésor qui établit les modalités d'un contrat.

Je ne sais pas si Arianne a quelque chose à ajouter.

● (1205)

**Mme Arianne Reza:** J'ajouterais seulement que nous travaillons actuellement sur les modalités en général. Nous avons hâte d'examiner les clauses qui s'appliquent aux contrats du gouvernement du Canada, car certaines d'entre elles n'ont pas été modifiées depuis des années et doivent être mises à jour et harmonisées avec les politiques les plus récentes en matière de contrôle.

**Le président:** Merci.

Je vous en prie, monsieur Shipley. Vous avez cinq minutes.

**M. Bev Shipley (Lambton—Kent—Middlesex, PCC):** Merci.

Je vous remercie, mesdames et messieurs, de participer à notre examen.

En ce qui a trait aux contrats à l'intention des entreprises autochtones et aux occasions qui leur sont proposées, comment les appels d'offres sont-ils annoncés? Pour ce qui est des petites entreprises, on se demande toujours comment elles y auront accès et si elles soumissionnent. Quelle est leur démarche?

Les contrats sont-ils examinés et ouverts différemment lorsqu'il s'agit d'une entreprise autochtone par rapport aux entreprises non autochtones? Comme nous l'avons déjà entendu, de plus en plus d'occasions s'offrent aux entreprises autochtones. Est-ce le fruit d'une sensibilisation du grand public aux contrats ou y a-t-il des mécanismes mis en place spécialement pour elles? Les entreprises autochtones sont-elles traitées différemment?

**Mme Arianne Reza:** Nous tentons d'encourager les entreprises autochtones à participer à plusieurs volets. Comme l'a décrit M. Gray, le Bureau des petites et moyennes entreprises est réellement présent au sein des collectivités autochtones locales, et son objectif est de leur montrer comment soumissionner lorsqu'il y a des occasions à saisir.

Toutes les occasions de SPAC sont sur Achatsetventes. Il est clairement indiqué dans le site Web s'il s'agit de marchés réservés aux entreprises autochtones, qui peuvent également chercher à obtenir des marchés non réservés et en obtenir, et c'est pourquoi elles utilisent le même portail. Nous nous efforçons d'indiquer clairement les marchés réservés afin qu'elles puissent bien les repérer, et elles peuvent également participer aux appels d'offres généraux.

**M. Bev Shipley:** C'est intéressant. Plus tôt, il a été question du fait d'établir des partenariats avec d'autres entreprises afin de pouvoir déposer une soumission, n'est-ce pas? Est-ce que les entreprises autochtones créent de tels partenariats avec d'autres entreprises autochtones ou avec d'autres entreprises non autochtones? Est-ce que ce type de partenariat est de plus en plus populaire auprès des entreprises qui veulent soumissionner sur de plus gros contrats?

Monsieur Gray?

**M. Desmond Gray:** Oui, je peux répondre à votre question. D'une certaine façon, tout cela dépend de l'occasion. Certains contrats sont gérés dans le cadre de la SAEA, ce qui est obligatoire et qui crée des occasions particulières.

Vous avez absolument raison: lorsque la politique a été adoptée, elle a encouragé un certain nombre d'entités des Premières Nations à créer des entreprises économiques répondant aux critères de la SAEA. Évidemment, cela est géré par AANC. Sur le site Web, vous trouverez une liste des entreprises désignées SAEA. Pour faire partie de ces entreprises, il faut être désigné par AANC, et c'est ainsi qu'elles ont accès aux marchés réservés.

Vu mon expérience, je vois ces entreprises grandir et se détacher de la SAEA, car les occasions vont bien au-delà de cette stratégie. Les entreprises des Premières Nations gagnent en maturité, comme vous l'avez mentionné. Elles ont réussi à renforcer leur capacité et elles sont plus solides financièrement, ce qui leur permet de réussir, d'être compétitives et de gagner des contrats. Elles se considèrent non plus comme des entreprises autochtones, mais comme des entreprises, et elles ont accès à deux volets.

Durant notre mandat, nous avons observé une croissance dans de nombreuses régions, où les Premières Nations créent de nouvelles entreprises qui obtiennent de plus en plus de succès.

● (1210)

**M. Bev Shipley:** Observez-vous cela dans l'ensemble du pays ou dans des régions particulières? Les Premières Nations sont présentes d'un bout à l'autre du pays, mais le succès est-il pancanadien?

**M. Desmond Gray:** Ce que je peux vous confirmer, c'est que nous mobilisons les collectivités partout au pays, mais, évidemment, la taille des entreprises et des collectivités autochtones est intimement liée à la démographie du pays. Par exemple, 50 %... Les entreprises sont fort nombreuses dans l'Ouest du Canada, particulièrement dans la région du Pacifique, car c'est là que les Premières Nations sont les plus nombreuses au Canada.

**M. Bev Shipley:** Merci beaucoup.

**Mme Arianne Reza:** J'aimerais simplement ajouter que nous reviendrons le 3 novembre et que nous vous fournirons des réponses plus précises sur la SAEA.

**Le président:** Merci. Nous vous en sommes très reconnaissants.

[Français]

**Le président:** Monsieur Picard, vous avez la parole pour cinq minutes, s'il vous plaît.

**M. Michel Picard (Montarville, Lib.):** Merci, monsieur le président.

Monsieur Ieraci, vous avez parlé des dossiers que vous aviez aidé à régler. Il semble que le nombre de dossiers ou de plaintes qui vous ont été présentés est relativement peu élevé comparativement à l'ensemble des dossiers que vous devez gérer.

Je suis curieux de connaître la nature des plaintes qui ont été portées à votre attention, et j'aimerais savoir si vous avez reçu des plaintes faisant état de collusion ou de concurrence déloyale en vue d'avoir accès à certains marchés. La nature de ces plaintes a-t-elle été portée à votre attention?

**M. Lorenzo Ieraci:** Merci de votre question.

Nous recevons deux types d'affaires à notre bureau. Le premier type concerne des plaintes qui nous sont acheminées, et le second touche ce que nous considérons davantage comme des questions ou des enjeux qui sont soulevés et que nous n'avons pas nécessairement le mandat de résoudre.

En ce qui concerne la concurrence, nous recevons parfois des questions de la part de fournisseurs encore une fois. Il s'agit la plupart du temps de fournisseurs qui ont de la difficulté à comprendre ou à savoir ce qu'ils doivent entreprendre pour faire affaire avec le gouvernement fédéral. Dans ce genre de situation, nous les orientons vers le service de M. Gray.

Pour ce qui est du nombre de plaintes et de contacts que nous avons, nos rapports annuels en font mention. Un peu plus tôt, j'ai mentionné que nous entreprenons plusieurs activités pour essayer de mieux faire connaître notre bureau au sein de la communauté des fournisseurs canadiens.

Quand je parle aux fournisseurs, je leur mentionne au début le nombre de contacts que nous recevons chaque année. Je leur dis qu'il y a probablement deux raisons pour lesquelles cela se produit. La première est que le système d'approvisionnement fédéral fonctionne de façon parfaite et qu'il n'y a aucune amélioration qui puisse être faite. La deuxième, c'est probablement parce que, si un fournisseur a une question ou un enjeu à soulever, il ne sait pas nécessairement vers où se tourner ou qu'il ne sait pas que notre organisation existe pour lui donner un coup de main.

Tout cela pour vous dire qu'après une présentation, la plupart des fournisseurs auxquels je parle me disent qu'ils n'étaient pas au courant de notre existence. C'est pourquoi nous entreprenons beaucoup d'activités pour essayer de mieux faire connaître notre bureau.

**M. Michel Picard:** Votre engagement est pratiquement purement administratif ou clérical en ce qui concerne la gestion de ces demandes. Est-ce exact?

**M. Lorenzo Ieraci:** Je vous demande pardon?

**M. Michel Picard:** Lorsque vous aidez une entreprise qui a des problèmes, votre engagement concernant la gestion de ces demandes, c'est-à-dire l'ensemble de vos interventions, semble être plutôt administratif ou clérical. Il ne s'agit pas de régler le problème de quelqu'un qui constate, dans le cadre d'un contrat ou d'un appel d'offres, que quelque chose ne fonctionne pas. En pareil cas, ce n'est donc pas vers vous que la personne ou l'entreprise va se tourner, n'est-ce pas?

**M. Lorenzo Ieraci:** Oui, la personne ou l'entreprise peut se tourner vers nous.

Dans une telle situation, nous pouvons suivre essentiellement deux pistes. D'une part, il peut s'agir d'un enjeu qui traite directement de l'attribution d'un contrat en particulier. Si la plainte est alignée sur le règlement, nous pouvons entreprendre une revue de la plainte.

D'autre part, si quelqu'un soulève un enjeu un peu plus systématique qui démontre la possibilité qu'un ou plusieurs ministères sont en train d'entreprendre une pratique d'approvisionnement qui peut nuire à l'équité, à l'ouverture ou à la transparence, nous prenons cela en considération quand nous mettons au point les sujets à examiner dans le cadre de nos revues de pratiques d'approvisionnement. Nous passons alors en revue de façon plus systématique les pratiques des ministères afin d'étudier leurs processus d'approvisionnement et de voir si nous pouvons faire des recommandations pour augmenter ou améliorer l'équité, l'ouverture et la transparence.

**M. Michel Picard:** En ce qui concerne l'équité, j'aimerais soulever un point. Selon le document, la stratégie consiste à accroître l'approvisionnement par le gouvernement fédéral auprès d'entreprises appartenant à des Autochtones.

Je pense qu'il y a là un problème fondamental. En fait, les Autochtones n'étaient pas organisés pour répondre aux offres. Est-ce parce que les offres ne donnaient pas assez d'ouverture aux entreprises autochtones qui souhaitaient y répondre ou est-ce parce que le marché n'existait tout simplement pas?

La stratégie n'est pas seulement une idée plaisante, elle doit répondre à un besoin spécifique.

•(1215)

**Mme Arianne Reza:** Permettez-moi de répondre en anglais.

[Traduction]

Je veux seulement mentionner, à propos de la stratégie et des éléments connexes à la SAEA, que c'est AANC qui détermine quelles sont les entreprises autochtones admissibles. Avant tout, il faut que les entreprises autochtones qui veulent décrocher des marchés réservés satisfassent aux critères d'AANC pour le programme, par exemple l'éducation et la sensibilisation. Cela s'applique à l'ensemble du Canada.

Nous tirons parti du travail accompli par le BPME et d'autres initiatives de SPAC afin de veiller à ce que les entreprises autochtones sachent — cela fait partie de la stratégie — que nous pouvons les aider. Relativement à la SAEA en particulier, les entreprises doivent satisfaire à certains critères du programme.

**Le président:** Monsieur Weir, la prochaine intervention sera de trois minutes. Ensuite, nous allons recommencer les interventions de sept minutes, comme au début.

Monsieur Weir, vous avez trois minutes.

**M. Erin Weir:** J'ai l'impression que la plupart des marchés réservés pour les Autochtones sont pour la prestation de biens et de services dans les collectivités des Premières Nations. Est-ce exact?

**Mme Arianne Reza:** Le programme de la SAEA comprend, je crois, deux volets clés. D'un côté, il y a les marchés obligatoirement réservés, pour la fourniture de biens ou la prestation de services à une population à majorité autochtone. Puis, il y a le volet qui peut être utilisé sur une base volontaire, si un ministère est intéressé. Ce sont deux volets différents.

**M. Erin Weir:** Oui, si nous voulons que les entreprises autochtones puissent croître, ce serait très utile si elles pouvaient soumissionner pour l'obtention d'un plus grand éventail de marchés publics et pas seulement pour la prestation de services aux collectivités des Premières Nations.

**Mme Arianne Reza:** Je crois que cela se fait déjà. De plus en plus de contrats sont accordés même lorsqu'il ne s'agit pas de marchés réservés. Les ministères utilisent volontairement ce levier pour répondre à leurs besoins d'approvisionnement.

**M. Erin Weir:** Outre les marchés obligatoirement réservés, y a-t-il d'autres mesures de soutien pour les entreprises autochtones qui veulent soumissionner sur une gamme plus vaste de contrats du gouvernement fédéral?

**Mme Arianne Reza:** Je crois, comme mon collègue, M. Gray, l'a déjà dit, qu'il y a déjà beaucoup d'activités d'approche. Comme nous travaillons avec des PME autochtones, nous les encourageons — comme ce serait le cas avec toute autre PME — à soumissionner sur un large ensemble de contrats d'approvisionnement afin qu'elles ne se restreignent pas, comme vous l'avez mentionné plus tôt, aux marchés réservés.

**M. Erin Weir:** D'accord. Pourriez-vous fournir quelques statistiques au Comité, afin que nous puissions voir dans quelle mesure cela fonctionne? Vous semblez dire qu'il y a beaucoup de contrats non réservés qui sont accordés à des entreprises autochtones. Serait-il possible de savoir combien?

**Mme Arianne Reza:** Je n'ai pas une idée du « nombre », mais il est clair qu'il y a eu une augmentation, et, encore une fois, je m'excuse. J'avais cru comprendre que l'étude d'aujourd'hui allait porter sur la situation de l'approvisionnement et que nous allions pouvoir revenir témoigner à propos de la SAEA avec des représentants d'AANC pour donner au Comité les statistiques qui pourraient vous aider à comprendre la situation.

**M. Erin Weir:** Absolument. Si vous pouviez nous communiquer ces statistiques à une séance ultérieure, nous vous en serions reconnaissants.

**Le président:** Merci beaucoup, monsieur Weir.

Nous allons recommencer nos interventions de sept minutes.

[Français]

Monsieur Drouin, vous avez la parole pour sept minutes.

[Traduction]

**M. Francis Drouin:** Merci, monsieur le président.

Pouvez-vous m'avertir quand il me restera deux minutes? Je partage mon temps avec mon bon ami, Vance Badawey.

J'aimerais aborder le sujet de la proposition de valeur, un concept qui a été introduit pour l'approvisionnement militaire il y a quelques années. Mme Reza est probablement la meilleure personne pour nous en parler. J'aimerais aussi parler de la politique des RIT; je veux savoir si on pourrait appliquer cela pour les autres approvisionnements. Je suis curieux de savoir si nos accords commerciaux poseraient certains obstacles. Est-ce quelque chose qui intéresserait votre ministère?

À titre d'information pour le Comité, pouvez-vous expliquer le concept de la proposition de valeur?

**Mme Arianne Reza:** La proposition de valeur et les RIT, soit les retombées industrielles et technologiques, je crois, sont deux programmes ou politiques souvent utilisés par la Défense nationale. Vous avez expliqué exactement pourquoi dans votre intervention: le plus souvent, les accords commerciaux restreignent leur utilisation. Les accords commerciaux limitent notre capacité à les utiliser pour l'approvisionnement gouvernemental lorsque cela est possible.

Avec la proposition de valeur et les RIT, on prend en considération les investissements au Canada et les emplois et les investissements régionaux afin de créer un cadre d'investissement fondé sur l'approvisionnement au Canada. Notamment, la Stratégie nationale de construction navale tire parti des RIT et des propositions de valeur pour sa stratégie d'approvisionnement. Dans ce cas, il n'y a pas d'obstacles liés aux accords commerciaux, alors la marge de manoeuvre est un peu plus grande. Par ailleurs, c'est difficile de prendre les pratiques exemplaires et de les adapter aux normes gouvernementales pour l'approvisionnement en services puisque les restrictions commerciales s'appliquent.

•(1220)

**M. Francis Drouin:** Donc, votre réaction à une recommandation du Comité en ce sens serait « ce serait bien, mais les accords commerciaux nous empêchent. »

Il y a un autre sujet que je veux aborder. Je ne veux pas blâmer qui que ce soit, mais c'est quelque chose qui s'est déjà produit: relativement au rendement des fournisseurs, devrions-nous faire un

suivi pour les autres approvisionnements, lorsque, par exemple, l'entreprise X n'a pas respecté son engagement. Est-ce qu'on devrait prendre cela en considération? Aussi pouvons-nous prendre cela en considération pour évaluer les soumissions futures de la même entreprise pour d'autres appels d'offres?

**Mme Arianne Reza:** Nous nous penchons minutieusement sur la question en ce moment. Le rendement des fournisseurs est extrêmement important pour le gouvernement ainsi que pour les fournisseurs. C'est quelque chose que les fournisseurs nous disent aussi. Personne ne veut que la chaîne d'approvisionnement soit défavorisée par un mauvais fournisseur.

Présentement, nous examinons la façon dont on doit prendre en considération le rendement passé des fournisseurs pour les appels d'offres futurs. Notre groupe de travail s'attache aussi avec notre comité national de fournisseurs à déterminer quel serait le meilleur ensemble de politiques et de directives pour orienter tout cela.

**M. Francis Drouin:** Envisagez-vous d'utiliser une méthode de pointage pour les entreprises qui ne respectent pas un contrat donné? Envisagez-vous peut-être de refuser entièrement toute soumission future pour un autre appel d'offres ou une prochaine soumission ou...?

**Mme Arianne Reza:** Il y a toute une gamme de possibilités que nous sommes en train d'étudier, y compris la méthode de pointage que vous avez mentionnée. C'est ce que font les Américains. Il serait aussi possible de radier une entreprise si la qualité des biens, des produits ou des services cause un préjudice au gouvernement ou à la population. Il y a vraiment toutes sortes de possibilités.

Comme pour le rendement des fournisseurs, il y a aussi des avantages à veiller à ce que les fournisseurs aient un bon rendement, et c'est aussi le genre de choses qu'on étudie.

**M. Francis Drouin:** Génial.

Vance, cher ami, vous avez la parole.

**M. Vance Badawey (Niagara-Centre, Lib.):** Merci, monsieur le président, monsieur Drouin.

Mesdames, messieurs, si je comprends bien, vous représentez des organisations autonomes, et après avoir discuté énormément des besoins d'infrastructure des collectivités autochtones ce matin avec le caucus autochtone, il y a une question que je dois poser, à cause du manque d'uniformité liée à l'uniformisation et à la communication des besoins dans toute la nation. Voilà où je veux en venir.

Je veux parler du CCSP, le Conseil sur la comptabilité dans le secteur public, et la SAEA dont nous avons parlé jusqu'ici, la Stratégie d'approvisionnement auprès des entreprises autochtones.

Je veux savoir s'il existe des ressources interministérielles afin de faciliter ou d'harmoniser les procédures d'approvisionnement relatives à l'infrastructure en un processus rigoureux et durable? Cela supposerait de dresser un inventaire des immobilisations — ce sont les exigences du Conseil sur la comptabilité dans le secteur public, du moins en ce qui concerne les provinces — et ensuite, une fois que c'est fait, d'élaborer un plan de gestion approprié pour les immobilisations afin de répondre aux besoins actuels et futurs en ce qui touche à l'eau et aux eaux usées.

Essentiellement, je veux dire que nous avons l'occasion d'harmoniser ce qui se fait au CCSP et dans le cadre de la SAEA en un processus rigoureux pour les collectivités et les entreprises autochtones. Nous pourrions mettre en place une infrastructure uniforme — encore une fois, relativement à l'eau et aux eaux usées — dans les collectivités autochtones de tout le pays.

**Mme Arianne Reza:** Parlant au nom de SPAC, je ne suis au courant d'aucune stratégie qui comprend l'harmonisation de ces éléments. Je vais laisser la parole à ma collègue.

**Mme Kathleen Owens:** Moi non plus. Je ne sais pas comment ces éléments sont liés.

**M. Vance Badawey:** Vous allez revenir témoigner devant le Comité. Si je puis, je vous recommanderais de partir du point où Infrastructure Canada et le ministre de l'Infrastructure, les Services aux Autochtones et le ministère des Affaires autochtones sont tous liés. Ainsi, nous pourrions commencer à discuter du CCSP relativement à l'inventaire des immobilisations et à la SAEA en ce qui touche aux stratégies pour les entreprises autochtones. En outre, il faudra parler de la création d'une enveloppe budgétaire pour l'entretien et la construction de ces immobilisations ainsi que des moyens pour assurer leur durabilité pendant leur cycle de vie, les programmes d'entretien utilisés pendant leur cycle de vie. Après 30, 40 ou 50 ans, ces immobilisations doivent être remplacées par d'autres afin que les collectivités autochtones puissent continuer à en tirer parti.

•(1225)

**Le président:** Merci beaucoup.

Monsieur McCauley, vous avez sept minutes.

**M. Kelly McCauley:** Parfait.

Je veux vous lire une citation de la Fédération canadienne de l'entreprise indépendante. Dan Kelly a déclaré, je cite:

Les petites et moyennes entreprises qui tentent d'accéder aux marchés du gouvernement fédéral se butent à un processus de demande complexe, à des formalités administratives excessives et à une réglementation aberrante.

L'organisation a dit que nous remportons l'or pour ce qui est de la bureaucratie.

Dans le rapport de l'ombudsman, M. Ieraci en a beaucoup parlé. À dire vrai, j'ai été en mesure de cerner, relativement au projet de loi C-344, 31 éléments relevés par M. Ieraci qui pourraient compliquer davantage les choses.

Est-ce que SPAC et le Conseil du Trésor ont pris des mesures proactives pour réagir à cela? Il ne s'agit pas d'une question partisane. L'autre problème se posait déjà quand le dernier gouvernement était au pouvoir, et il s'est prolongé jusqu'à aujourd'hui. Le problème existait déjà il y a trois gouvernements. Il est très clair que les petites entreprises continuent d'avoir de la difficulté à accéder aux ressources. D'où l'étude d'aujourd'hui.

Qu'ont fait le Conseil du Trésor et SPAC pour réduire la bureaucratie et tout le reste?

**Mme Kathleen Owens:** Je vais commencer, pour vous donner la position du Conseil du Trésor.

Comme je l'ai dit dans ma déclaration préliminaire, nous examinons les règles, parce que c'est quelque chose de capital. Les règles, relativement à la politique sur les marchés du CT, concernent surtout les ministères, mais peut-être qu'un grand nombre d'entre elles n'ont pas de raison d'être. Voilà ce que nous voulons surtout faire par rapport à notre politique: remettre à zéro les politiques et les orientations.

**M. Kelly McCauley:** Puis-je vous interrompre? Quand vous dites que vous « examinez », faites-vous aussi autre chose?

**Mme Kathleen Owens:** Bien sûr.

**M. Kelly McCauley:** Je suis désolé si ma question semble très agressive; je sais que vous avez entrepris un examen et une étude, mais avez-vous pris des mesures concrètes pour régler les problèmes soulevés par M. Ieraci? Êtes-vous en mesure de dire « Voici ce qui cloche, voici ce que nous allons faire et voici ce que nous avons accompli »?

**Mme Kathleen Owens:** Nous avons consulté les ministères afin d'élaborer une ébauche de la nouvelle politique et avons réussi à réduire le contenu de la politique sur les marchés. Elle est passée de 300 pages à 30. C'est une réduction importante, et nous avons éliminé beaucoup de redondance et de verbiage qui existent dans la politique actuelle.

La deuxième chose que je veux mentionner concerne le milieu de l'approvisionnement. Je crois que nous pouvons dire... vous avez d'ailleurs mentionné que certains problèmes sont endémiques à ce milieu: l'aversion pour les risques et la volonté d'ajouter de nouveaux processus. Je crois qu'il faut prendre une approche qui tient compte de l'ensemble du gouvernement lorsqu'il est question de ce milieu: est-ce que nous retenons les bonnes capacités pour l'approvisionnement...

**M. Kelly McCauley:** Vous voulez dire une approche pangouvernementale.

**Mme Kathleen Owens:** Dans le milieu de l'approvisionnement, embauche-t-on les bonnes personnes qui ont les bonnes capacités?

**M. Kelly McCauley:** D'accord. Est-ce que vous communiquez avec... disons, Dan Kelly de la FCEI? Je crois que l'organisation représente 144 000 entreprises. Avez-vous des liens avec elle? Avez-vous des liens avec les petites, les grandes et les moyennes entreprises dans le cadre de ce processus, afin de vraiment savoir...

**Mme Kathleen Owens:** En ce qui concerne le processus d'élaboration des politiques, ou...

**M. Kelly McCauley:** En ce qui concerne la réduction de la bureaucratie, avez-vous demandé la participation du Bureau de l'ombudsman de l'approvisionnement?

**Mme Kathleen Owens:** À l'étape où nous en sommes...

**M. Kelly McCauley:** Ce que je veux savoir, j'imagine, c'est si on quitte la chambre d'écho pour écouter ce que d'autres ont à dire, les gens qui...

**Mme Kathleen Owens:** C'est prévu à la prochaine étape. Nous avons obtenu une rétroaction de la famille fédérale, des ministères qui sont chargés de l'approvisionnement, et ensuite nous allons approcher les fournisseurs et d'autres organisations pour voir si cela a du sens.

**Mme Arianne Reza:** Sur ce point, j'ajouterais aussi que SPAC a un groupe consultatif national des fournisseurs. La Fédération canadienne de l'entreprise indépendante en est un membre actif.

Ce que je trouve intéressant... Vous nous avez demandé des exemples concrets de ce que nous faisons, et je crois qu'il y en a deux ou trois...

**M. Kelly McCauley:** Non, je ne vous ai pas demandé de me parler de cas individuels. Je veux savoir si les choses avancent. Vous avez mentionné que vous êtes passé de 300 pages à 30. C'est merveilleux, mais je veux être sûr qu'on fait plus qu'un simple examen. Voilà où je veux en venir.

**Mme Arianne Reza:** Par exemples « concrets » — c'est moi qui ai utilisé le mot —, je voulais dire, vous savez, qu'on examine comment il serait possible « d'amincir » le processus. C'est comme quand vous achetez une voiture et que vous vous retrouvez avec une enveloppe pleine de documents. Ce que je veux dire, c'est que le gouvernement a beaucoup de règles relatives aux marchés publics; et pas seulement des règles, il a aussi des pratiques.

**M. Kelly McCauley:** Oui. Je comprends ce que vous voulez dire.

**Mme Arianne Reza:** Plus tôt, j'ai parlé brièvement de la simplification des contrats. Nous avons 1 300 clauses types. Un examen a été entrepris afin de les réduire, de vérifier celles dont nous avons vraiment besoin et celles qui sont obligatoires. Je me suis moi-même penchée sur les accords de soumission pour voir ce qui n'était pas nécessaire. Les énoncés de travail sont la clé. Nous voulons montrer aux PME des exemples de clauses contractuelles et ce dans quoi elles s'embarquent. Nous voulons que le conflit d'intérêts soit clair. Nous voulons qu'elles voient comment soumissionner.

• (1230)

**M. Kelly McCauley:** C'est très bien, mais M. Drouin a parlé plus tôt de méthodes « agiles » pour l'étude, c'est-à-dire qu'on met l'accent sur les résultats et non sur le processus. Je veux m'assurer qu'on ne se contente pas de cocher les cases et de dire « Oui, il y a un problème, et regardez, nous l'avons étudié. » Je veux qu'on prenne des mesures concrètes pour réduire la bureaucratie.

Je m'excuse, mais je vais devoir me servir de M. Ieraci comme bouc émissaire. Dans son rapport, il mentionne que les organismes fédéraux « n'avaient pas suffisamment de préposés aux achats ou disposaient d'un personnel n'ayant ni l'expérience ni les connaissances voulues pour prendre en charge la quantité et la complexité des approvisionnements fédéraux [...] ».

Je suis désolé, monsieur Ieraci.

Fait-on quelque chose pour régler ce problème? Selon vous, est-ce exact? Qu'est-ce que SPAC fait pour rectifier le tir? Nous avons entendu le même son de cloche à propos de l'approvisionnement en défense. Nous n'avons tout simplement pas les spécialistes dont nous avons besoin.

**Mme Arianne Reza:** Je crois que pour SPAC, le risque principal tient à l'effectif. D'un côté, nous avons effectivement les employés dont nous avons besoin; nous avons environ 1 300 spécialistes de l'approvisionnement, alors je crois que le rapport de Lorenzo portait davantage sur l'ensemble des organismes...

**M. Kelly McCauley:** Je manque de temps. J'aimerais que M. Ieraci prenne la parole.

**M. Lorenzo Ieraci:** Très rapidement, le rapport annuel concerne essentiellement tous les ministères et organisations du gouvernement fédéral touchés par notre mandat.

**M. Kelly McCauley:** Oh, oui...

**M. Lorenzo Ieraci:** Un certain nombre d'entre eux — pas SPAC — ont dit que leurs capacités étaient limitées, en particulier en ce qui concerne les agents d'approvisionnement dans des postes de direction intermédiaire ou supérieure. Donc, il y a un besoin à combler dans l'ensemble du système.

Certaines organisations fédérales se portent bien, d'autres moins. Les organisations qui battent de l'aile — vous me passerez l'expression — ont vraiment besoin d'aide pour embaucher du personnel supplémentaire et le former afin qu'il sache composer avec toutes les complexités évoquées par mon homologue.

**Mme Kathleen Owens:** Je peux vous donner la position du Conseil du Trésor. Nous avons 12 ministères qui participent à un processus de dotation collectif afin d'embaucher des agents d'approvisionnement, tant à l'intérieur qu'à l'extérieur du gouvernement fédéral.

**M. Kelly McCauley:** Je dois vous interrompre. Je suis désolé, mais je dois passer à autre chose.

Je veux présenter la motion que j'ai déposée le 5 octobre et en discuter. Pour le compte rendu, je vais la lire:

Que le Comité invite le président du Groupe de travail des ministres chargés d'atteindre la stabilité du système de paye afin de tenir une séance d'information sur les progrès du groupe de travail;

Que la rencontre ait lieu en dehors du calendrier régulier du Comité s'il le faut;

Et que la rencontre ait lieu au plus tard le 31 octobre 2017.

Je sais que les délais sont très serrés. J'invite l'un de mes collègues à, peut-être, proposer un amendement concernant la date.

Évidemment, la raison pour laquelle nous voulons discuter de cela est le système de paie Phénix. Cela fait aujourd'hui un an que Mme Lemay a imposé un délai ferme, et...

**Le président:** Chers collègues, je suis désolé de vous interrompre.

Je veux que tout le monde sache, en particulier puisque le Comité a accueilli de nouveaux membres, que la motion a été déposée et est recevable. Nous sommes en train de dresser la liste des intervenants.

M. McCauley a commencé à parler de sa motion. Ensuite, M. Weir et M. Shipley m'ont laissé savoir qu'ils aimeraient prendre la parole. Je crois qu'on est en train de vous distribuer la motion en ce moment même.

Je suis désolé de l'interruption, monsieur McCauley. Vous pouvez reprendre.

**M. Kelly McCauley:** Merci.

Cela fait un an aujourd'hui. Vous vous rappelez sans doute que M. Weir, quelques autres personnes et moi-même avons participé à une réunion d'urgence sur le système Phénix il y a un an et demi, le 28 juillet. À l'époque, Mme Lemay a déclaré, il y a un an, que le 31 octobre serait la date limite ultime avant laquelle il faudrait régler l'arriéré du système Phénix. Le 19 septembre 2016, avant qu'elle ne fixe le délai, Mme Lemay a dit: « Nous avons pris l'engagement de régler l'arriéré, et on m'informe que nous avons l'intention de respecter cette date. » Le 6 octobre, Mme Lemay a dit que les choses avançaient bien, et que le mois suivant allait être chargé, que les délais allaient être respectés, et que les objectifs seraient atteints. Parallèlement, Mme Foote était d'accord pour dire que la cible allait être atteinte. Ce n'est pas ce qui est arrivé, bien entendu. Les choses ont éclaté, et la situation ne cesse de s'aggraver. Je crois que l'arriéré compte maintenant plus de 200 000 employés et de 300 000 à 350 000 personnes.

Je veux vous lire quelques-unes des lettres qui nous ont été envoyées par des gens touchés par le problème du système Phénix afin de vraiment mettre en relief l'importance du problème et le fait que rien ne bouge. Je veux que vous compreniez pourquoi nous devons inviter le groupe de travail à venir témoigner devant nous pour nous expliquer ce qu'il fait pour régler le problème de Phénix.

Très récemment, les médias ont publié l'histoire d'un fonctionnaire qui a attendu que ses deux enfants terminent leurs examens d'université pour leur dire qu'il était mourant. Il avait 61 ans. Il est mort, et à cause du système Phénix, ils n'ont pas été en mesure de toucher son chèque de pension. Il a fallu que la famille raconte son histoire au public pour qu'on leur donne l'argent.

J'ai une lettre ici: « Je m'appelle Sebastian. Je suis fonctionnaire depuis 2014. En avril, j'ai pris un congé de maladie non payé. Cependant, on a continué de me rémunérer. J'ai reçu un trop-payé, et j'ai immédiatement averti mon gestionnaire afin que le problème soit réglé. Je suis retourné au travail en juin avec un horaire réduit, mais je continuais d'être payé à temps plein. J'ai pris un autre congé sans solde en 2016 et j'étais toujours rémunéré. Plus d'une fois, j'ai communiqué avec mon gestionnaire pour essayer de régler le problème. Je ne voulais pas être rémunéré pour du travail que je n'avais pas fait. En octobre, je n'ai reçu aucun chèque de paye. Il n'y a eu aucun avertissement, on ne m'a simplement pas payé. On a retenu mon salaire pour rembourser les autres trop-payés. »

En voici une autre: « J'ai pris un congé de maternité. Mon fils est né huit semaines avant terme. Il a passé trois semaines aux soins néonataux. J'aurais dû passer tout mon temps à le tenir dans mes bras, les seuls soins que nous pouvions lui offrir, au lieu de passer des heures, d'abord à partir de mon lit d'hôpital après ma césarienne d'urgence, puis à partir du couloir à l'extérieur de l'unité néonatale des soins intensifs, à passer appel par-dessus appel pour essayer d'obtenir mon relevé d'emploi afin de pouvoir toucher un revenu pendant toute cette période stressante. On m'a dit alors que cela prendrait six mois. J'ai fini par recevoir par courriel une copie d'un relevé d'emploi écrit à la main, mais on ne m'a jamais envoyé un original utilisable. J'ai continué à appeler mon centre de paye pour régler le problème de trop-perçu. Je parlais avec un conseiller en rémunération qui m'a informée que le trop-perçu était d'environ 15 000 \$, ce qui était environ ce que j'avais calculé. Tout à coup, il a arrêté soudainement de me répondre. J'ai rappelé à nouveau. D'abord, le montant dû était de 7 500 \$, puis c'était 22 000 \$. Personne ne pouvait me dire comment ou pourquoi ces montants ont été calculés. Je continuais d'être rémunérée. Je faisais partie de la catégorie 3. »

Gardez à l'esprit qu'elle était en congé de maladie et à l'hôpital, parce qu'elle avait eu son bébé deux mois avant terme. Son niveau de priorité était le plus bas.

Elle poursuit: « Il refusait de prendre des messages ou de demander à quelqu'un de me rappeler. J'ai fini par fondre en larmes à mon bureau au milieu de mon centre d'appels pendant que j'essayais de communiquer avec n'importe qui au centre de paye. On m'a dit que personne ne connaissait le montant de mon trop-payé, mais que mon relevé de paiement indiquait 22 000 \$ et que c'est ce qu'ils allaient probablement essayer de récupérer. En 2017, j'ai reçu mon T4, et plus tard un T4 modifié. »

Si vous vous rappelez, je crois que c'était en novembre ou peut-être il y a plus d'un an, quand nous avons tenu une autre réunion avec Mme Lemay et la ministre Foote. Nous avons soulevé le problème des T4, et on nous a dit de ne pas nous en faire et qu'on avait la situation en main. Au bout du compte, 70 000 T4 erronés ont été émis... « on a la situation en main ».

Aussi bien continuer.

Voici une autre lettre: « Selon mes calculs, j'ai reçu 50 000 \$ en 2016. J'aurais dû recevoir 35 000 \$. Mon T4 indique 20 000 \$. J'ai demandé un nouveau T4 de nombreuses fois, sans résultat. » Rappelez-vous aussi que le revenu inscrit sur le T4 a un impact sur vos avantages sociaux, comme l'indemnité de garde d'enfants, pour l'année suivante.

Je continue: « J'ai parlé avec un nouveau conseiller en rémunération, qui m'a indiqué que mon trop-perçu était maintenant de 30 000 \$, parce que le système Phénix avait généré des paiements additionnels équivalant à 15 000 \$ que je n'ai jamais touchés. De ces

15 000 \$, j'ai touché 6 800 \$. Le reste a été versé à l'ARC sous forme d'impôts. On m'a dit que je devais rembourser la totalité des 15 000 \$, et que l'affaire des impôts serait réglée à ce moment. »

Ce n'est pas fini: « Voilà mon problème. Puisque le montant indiqué sur mon T4 était si bas, je n'ai pas eu droit à certains crédits. J'ai deux autres enfants qui sont admissibles au crédit d'impôt pour personnes handicapées. » Gardez à l'esprit le fait que l'ARC a aussi modifié ses règles. Cela va probablement avoir une incidence sur ses enfants admissibles au crédit d'impôt pour personnes handicapées.

• (1235)

Elle continue: « Quand je n'ai pas pu utiliser ces crédits, mon époux les a réclamés. Maintenant, lorsque je reçois un nouveau T4, je ne peux réclamer ces crédits, et cela crée une dépense pour moi sous forme d'impôts supplémentaires » qui auraient dû être ceux de son époux. Elle dit ceci: « La prestation fiscale pour enfants a été mal calculée, et je me retrouve à devoir payer également un trop-perçu. Je crois comprendre que nous sommes en mesure de soumettre une somme pouvant aller jusqu'à 200 \$ liée à notre... ».

L'histoire d'horreur se poursuit pendant trois pages de plus. Je ne vais pas continuer avec celle-ci. J'en ai plusieurs autres dont j'aimerais faire la lecture.

Voici l'histoire d'une fonctionnaire fédérale qui a passé trois mois à craindre de perdre sa maison après avoir raté un paiement de 750 \$ à la suite d'un cafouillage massif du gouvernement. Incapable de respecter ses obligations financières, elle a raté un paiement auprès de la Banque de Montréal. Au début, la banque a dit qu'il n'y avait pas d'inquiétudes à y avoir: le gouvernement s'excuse pour une erreur qu'il a commise. Plus tard, la banque a dit: « Peu nous importe si vous éprouvez des difficultés, nous voulons seulement notre argent. »

Et ainsi de suite, les problèmes de Phénix se poursuivent.

La prochaine lettre fait quatre pages. On peut lire ce qui suit: « La vie à travers le regard d'un employé du gouvernement fédéral au Canada et le système déficient Phénix », et cela se poursuit: « Travaillerez-vous pour une entreprise qui vous dirait qu'elle ne vous paierait pas pour le travail que vous faites? Nous sommes si nombreux à le faire déjà. Imaginez que vous avez un emploi que vous exercez depuis des années, un emploi qui exige que vous travailliez le jour, le soir et les fins de semaine, mais vous le faites parce que vous aimez votre emploi et qu'il vous offre la possibilité de subvenir aux besoins de vos enfants. Imaginez qu'un jour votre patron vous dit qu'en raison d'un problème interne, la paie est erronée. Il promet que le problème sera réglé et vous dit que ce n'est pas si mal, que cela ne touche pas tant de gens que cela, ce qu'il dit aussi aux médias. Les mois passent sans que vous obteniez de réponse. Vous vous rendez compte que la plupart de vos collègues se trouvent dans une situation similaire. Vous demandez à votre patron ce qui se passe: nous ne savons pas, ils travaillent à régler le problème. On ne prévoit pas de date où, dans un avenir prévisible, la paie sera corrigée. »

Une électricienne est venue me voir par rapport à un problème de paie. On lui a dit: « Nous avons les niveaux 1, 2 et 3, et si vous recevez votre paiement d'urgence, votre problème est envoyé à la toute fin de la ligne. » Ils vous paient, donc, et vous disent: « Ne vous inquiétez pas, nous avons un paiement d'urgence et nous vous dédommagerons cette fois-ci. » La seconde où vous accédez à votre paiement d'urgence, on vous renvoie à la toute fin de la ligne, derrière 200 000 autres personnes, et, de nouveau, votre paie est mélangée le mois suivant.

Nous avons tous entendu l'histoire de personnes qui sont touchées et perdent leur voiture et leur maison.

Voici une autre lettre qui a été envoyée: « C'est quoi ce bordel? » Ce monsieur, Brendan, travaille d'arrache-pied sur un projet spécial que le gouvernement fédéral décrit comme une de ses priorités principales. Il dit: « Ce n'est juste pas une priorité assez élevée pour qu'ils me paient correctement. »

En voici une autre. Un analyste des politiques de 36 ans est revenu d'un congé de paternité en mai. Sur son premier chèque de paie, pour lequel il a dû attendre 10 semaines, il manquait deux semaines de salaire. Quelques semaines après être revenu de son congé, il a quitté un ministère pour un autre, et, bien sûr, la paie ne l'a pas suivi.

En voici une autre. Shannon est partie en congé il y a environ un an pour s'occuper de ses jeunes enfants. Elle a été en cavale et prise en chasse par son employeur, le gouvernement fédéral, qui lui envoie des chèques de paie auxquels elle n'a pas droit. Elle dit que la personne qui prépare ses déclarations de revenus lui a suggéré de fermer son compte bancaire pour qu'elle cesse de recevoir des dépôts directs. Elle reçoit des paiements en trop. Si vous vous rappelez ce qui a été dit dans une des réunions précédentes du gouvernement, celui-ci n'est même pas en mesure de dire qui reçoit des paiements en trop et à combien s'élèvent ces montants. Cette employée a en réalité fait des démarches. Le gouvernement continuait de la payer, et son comptable lui a dit de fermer simplement le compte bancaire.

Les employés fédéraux ont droit à cinq ans de congé non payé pour s'occuper d'un enfant d'âge préscolaire, élément qui est en place depuis des dizaines d'années, mais que le système Phénix ne semble pas accepter. Les paiements versés toutes les deux semaines par rapport à son salaire annuel de 70 000 \$ en tant que gestionnaire de projet ont foutu le bordel dans sa vie. Elle ne peut pas dépenser l'argent, parce que celui-ci ne lui appartient pas, mais ces dépôts signifient qu'elle ne peut plus être admissible aux prestations pour enfants. J'ai parlé de cela plus tôt. De nouveau, cela va sur votre T4, et l'argent reçu cette année influe sur vos prestations de l'année suivante. Voilà quelqu'un qui s'occupe de son enfant, mais ne peut obtenir la prestation fiscale pour enfants tant vantée parce qu'elle reçoit des paiements en trop. Elle a essayé de faire cesser les paiements en trop, et le gouvernement ne cesse pas de la payer — un beau problème à avoir —, mais maintenant, elle ne peut pas toucher ses prestations pour enfants.

Et ainsi de suite. Vous pouvez voir que je tourne les pages. J'ai d'autres histoires.

En voici une d'un monsieur qui a travaillé pour l'Agence d'inspection des aliments et a été déplacé à divers moments vers un poste intérimaire pour lequel on l'a payé. Puis, on lui a dit qu'il avait reçu des paiements en trop — ce qui n'était pas le cas — et on a repris l'argent. Il a été sous-payé ou n'a pas été payé du tout entre février 2016 et août 2017. En conséquence, il a dû emprunter de l'argent à des membres de sa famille pour faire ses paiements hypothécaires. Sa cote de crédit a été détruite, parce qu'il a utilisé au maximum ses cartes de crédit et a eu un découvert qu'il lui faudra des années à rétablir, sans mentionner le stress causé par le fait de devoir sans cesse communiquer avec le système de paie Phénix sans que quoi que ce soit puisse être réglé.

• (1240)

Je ne sais pas si vous vous en souvenez, mais, il y a environ un an, nous avons entendu dire de la part de Mme Lemay et de Mme Foote que nous étions presque dans un « état d'équilibre ».

Un monsieur qui a travaillé pour Agriculture Canada pendant 33 ans et a pris sa retraite en mai 2016 n'avait toujours pas reçu

l'argent qui lui est dû il y a de cela quelques semaines. Il est incapable de communiquer avec le Centre des services de paie Phénix parce que personne ne répond. José avait accepté de retourner pour une période de 90 jours en janvier, en février et en mars, mais lorsque le système de paie Phénix a omis de le payer en février, il a démissionné. En date du 11 octobre, il n'a pas non plus été payé pour cette période.

En juillet 2015, un monsieur employé par l'Agence canadienne d'inspection des aliments pendant 17 ans a perdu son emploi en raison des compressions. Son problème est survenu lorsqu'il a tenté de transférer sa pension gouvernementale, ce qui a pris 18 mois et a causé un stress considérable. En décembre 2016, il a reçu une lettre dans laquelle on l'informait du fait que, en raison de mises à niveau du système, les paiements excédentaires ne seraient versés qu'en janvier 2017, ce qu'il a jugé inacceptable, et il a dit que: « Cela créerait une situation où il y aurait de lourdes pénalités au titre de [ses] impôts personnels si ce paiement était reporté jusqu'en 2017. » L'affaire a été réglée rapidement après qu'il a menacé d'aller au bureau.

Maintenant, un des enjeux, c'est que des gens viennent et font des commentaires au bureau des députés. Nous faisons le suivi — nous avons une ligne directe —, mais, même maintenant, il faut trois mois pour obtenir une réponse simple à nos demandes, ce qui laisse nos électeurs en attente. De nouveau, l'homme dont je viens de parler est un exemple d'une autre situation touchant les T4 ou le fait d'être payé durant la mauvaise année.

Voici une autre situation: celle d'un étudiant qui a travaillé pour Parcs Canada, chez Radium Hot Springs, pendant deux étés d'affilée. Compte tenu de retards dans le paiement pour 2016, il n'a pas été entièrement payé jusqu'en mai 2017. En date du 5 octobre, on lui doit encore près de 3 000 \$ pour l'emploi qu'il a occupé durant l'été 2017. Le jeune homme doit payer les dépenses qu'il engage durant ses études universitaires, mais il trouve cela difficile quand il n'est pas payé à temps. Il a appelé le bureau trois fois et a parlé à trois agents différents, lesquels ont affirmé avoir envoyé des messages à des fins de traitement. Cependant, chaque fois, on dit au personnel qu'il n'y a aucune trace de ses appels précédents — cela provient directement du bureau d'un député.

J'ai ici quelques citations d'électeurs du bureau d'un député: « Je suis une nouvelle mère. Je n'ai pas assez d'argent. Mon compte d'épargne couvre six mois de frais de subsistance. Je suis perdue. J'ai peur de perdre ma maison, mon véhicule et tout ce pour quoi j'ai travaillé si fort. »

Un monsieur, Ross, a dit ce qui suit: « Je suis actuellement payé selon le mauvais taux de rémunération. Tous les membres de mon équipe sont passés à la bonne échelle salariale, mais pas moi. Je suis coincé à une échelle salariale qui correspond à celle d'il y a deux ans. »

Adam a utilisé ces mots: « J'ai souffert de difficultés financières au cours de la dernière année en raison du système Phénix. Puisque je suis un jeune homme avec une famille, vous pouvez supposer que cet argent est très important pour moi. J'ai téléphoné plusieurs fois, en vain, passant parfois plus de trois heures en attente ou en attendant de parler à quelqu'un, seulement pour me faire dire "Nous travaillons là-dessus". »

Ce message est de Doug: « J'ai travaillé pour le gouvernement de 1985 à 2006 dans le domaine des ressources humaines, ironiquement, et j'ai enseigné de façon occasionnelle de 2014 à 2016. En tant qu'employé non actif, je crains que ma vie reste bonne dernière dans les priorités, malgré des heures impayées et une paie inexacte en retard depuis plus d'un an. C'est doublement problématique, puisque j'ai besoin d'un relevé d'emploi approprié et complet afin d'être admissible à l'assurance-emploi. »

Nicole a dit ceci: « Je suis une mère monoparentale avec deux enfants à l'école primaire et je dépends de mon revenu pour subvenir à mes besoins et à ceux de mes enfants. Comme je suis sans revenu, je trouve très difficile de faire face aux dépenses. Je suis maintenant dans une situation désastreuse. »

Au même moment l'année dernière, nous recevions des appels et des demandes de renseignements de personnes qui avaient du mal à trouver de l'argent pour acheter des bonbons et des costumes d'Halloween, et, un peu plus tard, pour offrir des cadeaux à leurs enfants à Noël.

De James: « J'ai un découvert bancaire pour lequel je dois verser des intérêts pendant que j'attends de recevoir des paiements correspondant à au moins cinq périodes de rémunération. »

De Camilla: « Un paiement en trop toutes les deux semaines, pourtant des effets négatifs sur la production de ma déclaration de revenus de 2016 auront des répercussions négatives sur celle de 2017 jusqu'à ce que cela soit réglé. »

Sheila a dit ce qui suit: « J'ai travaillé pour le ministère de la Défense nationale pendant plus de 30 ans et j'ai pris ma retraite en juillet. J'attends toujours mon indemnité de départ. » C'était en juillet 2016.

De Mark: « Je suis frustré, puisque mon épouse est malade, et une des seules raisons pour lesquelles j'ai accepté un poste mieux rémunéré, c'était pour lui permettre de travailler moins. J'ai rejoint la fonction publique pour servir les Canadiens et je suis fier de mes contributions. Jamais je ne me serais attendu à devoir faire face à cet embarras continu. »

De Krista: « Après 17 ans à travailler au gouvernement, je ne me suis jamais sentie aussi négligée qu'en ce moment. »

De Nicole: « Je demande qu'on m'envoie un T4 modifié depuis février. C'est très frustrant, particulièrement parce que le travail de mon époux a ralenti en raison de l'économie en Alberta, et cette déclaration de revenus permettrait de soulager beaucoup de stress présent dans notre famille. »

De Terry: « Je suis extrêmement frustré et je me demande s'il est utile que je continue de travailler au gouvernement fédéral, parce qu'il semble y avoir un manque de respect de la part du gouvernement pour ce qui est de répondre à mes préoccupations. »

De Shannon: « On ne m'a toujours pas payé toutes les prestations auxquelles j'ai droit sur mon chèque de paie, et je n'ai toujours pas de couverture d'assurance pour des soins dentaires après neuf mois d'emploi. Je mets ma vie en jeu tous les jours et je travaille comme agente correctionnelle. Ce travail est assez dur. Je m'inquiète de la façon dont je vais pouvoir nourrir ma famille et régler mes factures en plus de cela. C'est ridicule. » Cela vient de quelqu'un qui travaille pour le Service correctionnel dans une prison. Je n'entrerai pas dans tous les détails sur ses antécédents, mais ce n'est pas un travail agréable de travailler à l'intérieur du système carcéral.

• (1245)

Les quelque 15 extraits que je vous ai lus proviennent d'un député à Edmonton. Si vous y réfléchissez, nous sommes 338 partout au

pays, et ceux-ci ne viennent que d'un seul député, durant les 6 derniers mois seulement.

Est-ce que mon temps est écoulé?

**Le président:** Monsieur McCauley, vous avez tout le temps dont vous avez besoin jusqu'à 13 heures.

**M. Kelly McCauley:** Je vais continuer. J'ai plus de cas ici.

Après sa dernière journée de travail, un électeur a continué de recevoir le dépôt de sa paie pendant plus de cinq mois. De nouveau, c'est un beau problème à avoir, à moins que vous soyez honnête et que vous souhaitiez rendre l'argent et ne pas être imposé. Même si l'électeur a fait tout ce qui était en son pouvoir et qu'il a travaillé avec le système de paie Phénix pour régler ce problème, celui-ci demeure. Cela a nui à sa capacité de produire correctement sa déclaration de revenus.

Cette situation a causé un énorme stress, et il lui faut passer des heures innombrables de son temps personnel à essayer de régler correctement les problèmes. On lui a seulement dit qu'il devrait rembourser le montant brut, même s'il a seulement reçu le montant net. Cela va s'équilibrer lorsqu'il fera ses impôts, mais, entretemps, cela suscite un inconfort supplémentaire pour lui, parce qu'il doit rembourser de l'argent qu'il n'a jamais reçu. Vous pouvez vous imaginer que les impôts déduits sur cinq mois représentent un montant important. À ce jour, le centre des services de paie ne lui a toujours pas indiqué le montant exact qui doit être remboursé. Cela fait maintenant un an complet que la personne a cessé de travailler pour le gouvernement.

Dans un autre cas, un électeur ne s'est vu déduire aucune cotisation d'assurance-emploi en 2017. Il se préoccupe du fait qu'il devra maintenant payer la contribution maximale de l'assurance-emploi lorsqu'il produira sa déclaration de revenus en 2017. Il s'inquiète aussi du fait que cela pourrait influencer sur les heures assurables dans son dossier d'emploi s'il devait tomber malade et devoir prendre un congé de maladie. L'électeur a remarqué cette erreur et a passé beaucoup de son temps personnel à essayer de faire régler ce problème.

Dans le troisième cas, un électeur a pris sa retraite en janvier 2017. Il a dû attendre jusqu'à cette semaine pour obtenir son indemnité de départ et 400 heures supplémentaires de congé qui devaient lui être payées. Il a pris sa retraite en janvier, et ces renseignements datent d'il y a juste trois semaines. Il a aussi travaillé de près avec le centre des services de paie, mais on lui a dit que son cas n'était pas difficile, et sa seule option était donc d'attendre en ligne pour qu'on règle le problème. Il est retraité et ne reçoit ni son indemnité de départ ni son salaire, et je ne comprends pas comment cela ne serait pas un cas difficile, mais c'est quelque chose qui se produit chaque jour avec nos fonctionnaires.

Il y en a d'autres. Il y a plusieurs cas qui concernent précisément des personnes ayant travaillé au Service correctionnel du Canada, et ceux-ci comprennent des problèmes liés à des déductions inexactes, le fait de ne pas toucher de supplément salarial, d'être payé en fonction de la mauvaise échelle de rémunération même s'ils travaillaient à une échelle de rémunération supérieure, et le fait de ne pas être en mesure d'ajouter, de façon opportune, des enfants au régime de prestations; pour couronner le tout, ils doivent payer de leur poche les frais de dentiste et les médicaments.

Voici le commentaire d'un des membres du personnel: « Il n'y a pas de système en place qui permette à un député de fournir une aide dans des cas touchant le système Phénix qui ne sont pas classifiés comme étant des cas difficiles. Nous avons donc quelqu'un qui a pris sa retraite depuis neuf mois et qui n'a toujours pas reçu d'indemnité de départ ni le montant correspondant aux 400 heures de congé, mais cela ne s'appelle pas une "difficulté". Donc, même si les personnes éprouvent en réalité une difficulté, on n'appelle pas cela une "difficulté". C'est une impasse. Les bureaux de circonscription ne peuvent s'occuper de rien ni mettre en tête de liste des choses qui ne sont pas jugées comme des "difficultés" par le gouvernement. »

Je pense que cela ressemble beaucoup à l'attaque contre les diabétiques. Vous avez le diabète, mais vous ne recevez plus le crédit d'impôt qui y est associé jusqu'à ce que vous souffriez effectivement de cette affection, mais, si vous souffrez du diabète, vous ne le recevez pas.

Notre bureau a été informé du fait que la seule option réelle qu'ont les électeurs, c'est de déposer leur plainte et d'attendre leur tour. Il y a déjà plus de 200 000 cas individuels en suspens. Je ne peux imaginer combien de temps il leur faudra pour, et je cite, attendre leur tour.

J'ai encore quelques autres cas ici.

Cette personne dit: « Du 8 avril au 31 décembre 2016, j'ai été en congé parental. Toutefois, mon relevé d'emploi n'a pas été envoyé à l'assurance-emploi avant la fin novembre. J'ai fini par recevoir une paie régulière pendant tout ce temps. En décembre 2016, j'ai reçu des prestations au titre de l'assurance-emploi de l'ordre de 18 200 \$. J'ai retourné l'argent au receveur général conformément aux instructions reçues au centre d'appels de Phénix. Veuillez noter qu'on m'a avisé de retourner l'argent dès que possible pour que je ne reçoive pas un T4E, lequel a par la suite été délivré. En avril, un conseiller à la rémunération et aux prestations m'a téléphoné en me disant que j'avais reçu en trop environ 50 000 \$ de paie ordinaire au lieu de prestations de l'assurance-emploi et de prestations complémentaires pour congé parental et que je devais rembourser le montant brut même si je n'avais reçu que 40 000 \$ de paie nette. »

De nouveau, il s'agit d'un paiement en trop d'un montant de x, réduit des impôts... Vous recevez un paiement en trop de 50 000 \$ et recevez une somme nette de 40 000 \$ seulement, mais le gouvernement demande le remboursement des 50 000 \$ complets.

La personne continue: « En outre, le conseiller à la rémunération m'a informé du fait que je devais un montant brut de 30 000 \$ en prestations complémentaires pour congé parental. J'ai demandé que l'employeur retienne ces sommes, parce que je devais déjà environ 50 000 \$ et que le montant brut pourrait être appliqué à mon paiement en trop. Malheureusement, le paiement avait déjà été envoyé. J'ai été imposé à une tranche d'imposition de 50 % en raison du paiement en un montant forfaitaire, de sorte que j'ai reçu 15 500 \$ de ce montant. Si je retourne les sommes supplémentaires reçues en 2016, pourquoi ne renverseraient-ils pas cette situation de rémunération? »

Cela renvoie de nouveau aux T4, par rapport auxquels on nous a dit il y a un an et demi de ne pas nous en faire parce qu'on maîtrisait la situation.

•(1250)

J'aimerais revenir avec vous sur un dernier extrait. J'en ai environ 40 de plus, mais je vois que nous perdons du temps et je veux en laisser pour que mes collègues commentent la question.

Il est écrit ceci: « Je m'appelle Michael. Je travaille pour le ministère de la Défense nationale à Borden, et ma classification est

PIP09C2. Phénix ne me considère plus comme de type C2, même si mon poste n'a pas changé durant mes 34 années de service, et j'aurai 65 ans le 5 août. J'aimerais beaucoup planifier ma retraite, mais je suis gardé en otage, pour ainsi dire, par Phénix. Lorsque je parle aux gens des pensions de Phénix et que je calcule l'estimation des pensions, tout ce que je vois, ce sont les mauvais renseignements du système de paie Phénix. Lorsque je prendrai ma retraite de la fonction publique, ni moi ni mon commis au soutien personnel n'aurons un accès Internet à Phénix. Merci de prendre note de mes problèmes. J'aimerais que cela soit réglé et que je puisse poursuivre ma vie. »

Je sais que j'ai pris beaucoup de temps, mais littéralement, ce ne sont qu'environ le tiers des problèmes. La moitié de ces problèmes proviennent directement de mon bureau. En ce qui concerne celui de Borden, les gens ont communiqué avec moi parce que les députés de leur région n'ont pas été en mesure de rejoindre Phénix et parce qu'ils nous ont vus, au Comité, et nous ont demandé de soulever la question.

Je vais céder...

•(1255)

**Le président:** J'ai une liste d'intervenants, monsieur McCauley. M. Weir est le prochain sur ma liste d'intervenants, une fois que vous aurez terminé votre déclaration.

**M. Kelly McCauley:** Je vais terminer ma déclaration et laisser un moment à M. Weir.

**M. Erin Weir:** Merci.

Comme point de procédure, si je souhaite proposer un amendement, dois-je le faire dès maintenant ou puis-je attendre à la fin de mes observations?

**Le président:** Vous pouvez le présenter en tout temps, mais, une fois que vous le proposez, cet amendement sera ouvert au débat.

**M. Erin Weir:** D'accord, très bien. Je vais parler en premier, puis je proposerai un amendement.

Je pense que M. McCauley a fait un bon travail pour ce qui est de décrire la gravité des problèmes touchant le système de paie Phénix. Comme je reconnais que nous manquons de temps, je n'ajouterai rien à la litanie des problèmes que les Canadiens connaissent avec le système Phénix. Je vais aborder la motion juste pour dire que Phénix s'inscrit très bien dans le mandat de notre comité, et je pense qu'il est déraisonnable que notre comité n'ait pas encore reçu de nouvelles de la nouvelle ministre des Services publics et de l'Approvisionnement ni du responsable du groupe de travail ministériel sur le système Phénix.

L'argument que nous avons entendu de la part des députés ministériels, c'est que nous ne devrions pas étudier le système Phénix avant d'avoir reçu les rapports du vérificateur général. Je pense certainement que c'est une bonne chose que le vérificateur général étudie le système Phénix, et notre comité sera impatient d'examiner les résultats de ce rapport. Si la ministre des Services publics et de l'Approvisionnement ne souhaite pas comparaître avant la présentation des rapports du vérificateur général, c'est probablement de bonne guerre.

Toutefois, il serait aussi logique de recevoir des nouvelles du responsable du groupe de travail ministériel sur le système Phénix. Il serait entièrement possible que ce ministre présente à notre comité le travail qu'il a fait à ce jour avant les rapports du vérificateur général. Il n'est vraiment pas nécessaire d'attendre après la publication du rapport du vérificateur général pour obtenir un certain type de compte rendu sur ce que ce groupe de travail ministériel a fait et ce qu'il a accompli.

Je suis en faveur de la motion. Cependant, je proposerais maintenant que l'on modifie la motion pour remplacer « 31 octobre » par « 30 novembre ».

**Le président:** Je dois suspendre pour quelques brèves secondes afin de consulter mon greffier et de m'assurer que cet amendement est recevable.

Nous reprenons. L'amendement est recevable. Vous pouvez en parler. J'ai maintenant une liste d'intervenants, pour les quelque 30 secondes qu'il nous reste, au sujet de l'amendement.

J'ai M. McKinnon sur ma liste, mais j'ai aussi...

Monsieur Weir, avez-vous conclu?

**M. Erin Weir:** En ce qui concerne l'amendement, je ferai remarquer que nous sommes aujourd'hui le 31 octobre, et je pense qu'il n'est que raisonnable d'allouer plus de temps afin d'inviter le président du groupe de travail ministériel à venir témoigner. Je crois qu'un mois complet est une durée plus que raisonnable pour

organiser ce témoignage. De plus, comme je l'ai déjà expliqué, notre comité doit entendre de la bouche de la ministre ce sur quoi le groupe de travail a travaillé et ce qu'il a accompli relativement à Phénix.

Merci.

**Le président:** Merci.

Puisque l'amendement est recevable et que nous nous intéressons à la question, même s'il ne nous reste que 30 secondes environ, si mon compte est bon, je vais donner la parole à quiconque souhaite parler de l'amendement.

Monsieur Shipley.

**M. Bev Shipley:** Merci.

De nouveau, à notre avis, c'est certainement du ressort du Comité de l'étudier...

**Le président:** Chers collègues, il est 13 heures — je suis désolé de l'interruption, monsieur Shipley —, la séance est levée, mais avant de le faire, j'aimerais remercier nos témoins d'être ici. Mes excuses; toutefois, pour les quelque 20 dernières minutes, même si vous n'avez pas été en mesure de parler de la question pour laquelle vous vous étiez préparés en venant ici, j'espère que vous avez été inspirés par certaines des histoires au sujet de vos collègues dans la fonction publique.

Merci à tous de votre présence. 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.

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 : <http://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: <http://www.ourcommons.ca>