



CHAMBRE DES COMMUNES
HOUSE OF COMMONS
CANADA

44^e LÉGISLATURE, 1^{re} SESSION

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

TÉMOIGNAGES

NUMÉRO 005

Le lundi 31 janvier 2022



Président : M. Robert Morrissey

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

Le lundi 31 janvier 2022

• (1105)

[Traduction]

Le président (M. Robert Morrissey (Egmont, Lib.)): La séance est ouverte.

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

La réunion se déroulera en format hybride, conformément à l'ordre de la Chambre du 25 novembre 2021. Les députés participent en personne ou à distance à l'aide de l'application Zoom. Il sera possible de consulter les délibérations sur le site Web de la Chambre des communes. À titre informatif, la diffusion Web montrera toujours la personne qui parle plutôt que l'ensemble du Comité.

Compte tenu de la pandémie qui se poursuit et des recommandations des autorités sanitaires, ainsi que de la directive du Bureau de régie interne du 19 octobre 2021, pour demeurer en santé et en sécurité, toutes les personnes qui assistent à la réunion en personne doivent se tenir à deux mètres de distance, porter un masque non médical lorsqu'elles circulent dans la pièce et maintenir une bonne hygiène des mains en utilisant le désinfectant à l'entrée de la pièce. Il est fortement recommandé de porter un masque en tout temps, y compris lorsqu'on est assis.

En tant que président, je vais faire appliquer ces mesures tout au long de la réunion. Je remercie d'avance les députés de leur coopération.

Pour assurer le bon déroulement de la réunion, j'aimerais souligner quelques règles à suivre. Les députés et les témoins peuvent s'exprimer dans la langue officielle de leur choix. Des services d'interprétation sont offerts pendant la réunion. Vous avez le choix, au bas de votre écran, entre le parquet, l'anglais et le français. En cas d'interruption de l'interprétation, veuillez m'aviser immédiatement, et nous veillerons à rétablir correctement le service avant de poursuivre les délibérations. Vous pouvez vous servir en tout temps de la fonction « Lever la main » au bas de l'écran lorsque vous souhaitez parler ou avvertir la présidence.

Les députés qui participent dans la pièce peuvent procéder comme ils le font habituellement lorsque le Comité se réunit en personne dans une salle de comité. N'oubliez pas les directives du Bureau de régie interne concernant le port du masque et les protocoles sanitaires.

Avant de prendre la parole, veuillez attendre que je vous nomme. Si vous participez par vidéoconférence, veuillez cliquer sur l'icône de microphone pour l'activer. Le microphone des personnes dans la pièce sera contrôlé comme d'habitude par l'agent de délibérations et de vérifications. Lorsque vous vous exprimez, veuillez le faire len-

tement et clairement. Lorsque vous ne parlez pas, votre microphone doit être mis en sourdine.

À titre de rappel, les députés et les témoins doivent toujours s'adresser à la présidence. Pour ce qui est de la liste d'intervenants, la greffière et moi-même ferons de notre mieux pour assurer un ordre équitable pour tous les membres, qu'ils participent virtuellement ou en personne.

Conformément au paragraphe 108(2) du Règlement et à la motion adoptée par le Comité le vendredi 28 janvier 2022, le Comité commencera son étude des normes de service pour les demandes d'assurance-emploi.

Je souhaite la bienvenue à nos témoins. Nous commencerons notre discussion par une déclaration liminaire de cinq minutes, qui sera suivie des questions.

Du ministère de l'Emploi et du Développement social, nous avons Cliff Groen, sous-ministre adjoint principal; Mary Crescenzi, sous-ministre adjointe; Lori MacDonald, sous-ministre déléguée principale; Elisha Ram, sous-ministre adjoint délégué; et Peter Littlefield, dirigeant principal de l'information. Je remercie les témoins de comparaître malgré le court préavis.

Nous allons commencer par Lori MacDonald, pour cinq minutes, s'il vous plaît. Après la déclaration liminaire, je vais entamer les questions.

Madame MacDonald, vous avez la parole.

[Français]

Mme Lori MacDonald (sous-ministre déléguée principale, Emploi et Développement social, et cheffe de l'exploitation pour Service Canada, ministère de l'Emploi et du Développement social): Bonjour, monsieur le président.

Je vous remercie de me donner l'occasion de m'adresser au Comité aujourd'hui.

Pour commencer, je tiens à souligner que nous sommes conscients des difficultés que peuvent entraîner les retards de paiements des prestations pour les demandeurs ainsi que pour leurs familles. Les temps sont difficiles, car la pandémie de la COVID-19 entraîne entre autres des répercussions économiques et des pertes d'emplois dans nos collectivités. Bon nombre de Canadiens dépendent de l'assurance-emploi pour traverser cette période, et certains d'entre eux ne peuvent se permettre d'attendre.

[Traduction]

Malgré une hausse du nombre de demandes d'assurance-emploi pendant la pandémie, Service Canada traite la grande majorité d'entre elles de manière efficace et dans le respect des normes de service. Au cours de la dernière année, Service Canada a dépassé la cible de prestation de service de 80 %, avec un taux de traitement en quatre semaines de 88 %. Le traitement de la majorité des 12 % des demandes restantes se fait dans les deux semaines suivantes. Malheureusement, le traitement de demandes complexes nécessite parfois plus de six semaines.

En général, cette période de l'année est la plus occupée pour Service Canada, car le nombre de demandes d'assurance-emploi atteint son maximum en hiver. Cette situation, ainsi que l'augmentation récente du nombre de demandes d'assurance-emploi en raison d'Omicron, a entraîné des retards dans le traitement des demandes d'assurance-emploi. En fait, au cours des quatre premières semaines de l'année, le nombre de demandes d'assurance-emploi était 35 % plus élevé que les prévisions. La période de pointe commence à s'estomper, mais on s'attend à ce que des retards dans la prestation des services se poursuivent tout au long du mois de février.

Pour traiter le volume sans précédent de demandes d'assurance-emploi reçues depuis le début de la pandémie, le gouvernement a investi 825 millions de dollars de plus afin d'accroître la capacité de Service Canada. Cet investissement a grandement amélioré la situation. Depuis septembre 2020, Service Canada a payé plus de 4,4 millions de bénéficiaires, ce qui représente au total 56 milliards de dollars en prestations d'assurance-emploi. Et malgré le volume de demandes sans précédent, 88 % des demandeurs ont été payés conformément à la norme de service de quatre semaines ou 28 jours.

De plus, la capacité du centre d'appels de l'assurance-emploi a presque triplé, passant d'environ 1 100 agents avant la pandémie à près de 3 000 à la fin du mois de mars 2021. Nos agents sont en voie de répondre à plus de sept millions d'appels d'ici le 31 mars 2022. Malgré ce volume élevé, il faut noter qu'il y a eu des périodes de pointe où le temps d'attente des clients a été plus long. Cependant, du 1^{er} avril 2021 au 22 janvier 2022, le temps d'attente moyen était de 18,6 minutes.

[Français]

Cela étant dit, nous savons parfaitement que les retards relatifs au traitement des demandes peuvent entraîner des difficultés pour les demandeurs et pour leur famille. Nous accordons la priorité aux cas urgents, en particulier à ceux dont les demandeurs n'ont aucun revenu. Aucun demandeur ne perdra de prestations à cause d'un retard de traitement.

[Traduction]

Nous avons examiné nos stratégies internes en matière de main-d'œuvre, et nous continuerons à le faire, afin de mieux relever les défis posés par ce volume de demandes attribuable à la pandémie. Entre autres, nous avons mobilisé des milliers d'employés dans tous les secteurs d'activité pour aider à l'exécution du régime d'assurance-emploi et nous avons embauché de nouveaux employés tout au long de cette période. Nous étudions également d'autres manières de simplifier le traitement des demandes. Nous avons des ressources en ligne pour guider les demandeurs tout au long du processus et Service Canada a agi de manière proactive en communiquant avec la communauté des employeurs et en soulignant l'importance d'émettre un relevé d'emploi en temps opportun.

Service Canada prend au sérieux l'intégrité de ses programmes, et la pandémie de COVID-19 nous a appris qu'en temps de crise, il y a un risque accru de fraude. Dès le début de la pandémie, Service Canada a activement détecté et empêché la fraude de ses programmes. Cette semaine, nous finalisons le déploiement de ressources supplémentaires dans notre centre d'appels pour aider les clients dont les demandes légitimes ont été retardées ou interrompues en raison d'un vol d'identité.

Nous prenons également des mesures visant à valider l'identité des clients plus rapidement afin qu'ils reçoivent leurs prestations plus tôt. Pour lutter contre les fraudeurs qui causent du tort, financièrement et émotionnellement, à d'innocents Canadiens, nous accordons toujours la priorité à la sécurité de nos programmes et nous l'améliorons constamment. En 2020, le gouvernement a annoncé qu'il consacrerait 68,1 millions de dollars sur quatre ans à des initiatives ministérielles visant à protéger l'intégrité des programmes de prestations. En outre, nous avons plus de 1 200 enquêteurs dans toutes les régions du Canada qui s'affairent à prévenir et à détecter la fraude, les erreurs et l'abus du régime d'assurance-emploi et à y remédier. Nous augmentons de manière considérable le nombre d'enquêteurs voués à la résolution rapide de ces cas.

Service Canada continuera de travailler sans relâche pour que les Canadiens reçoivent leurs prestations en temps opportun.

Je serai maintenant ravie de répondre à vos questions. Merci.

• (1110)

Le président: Merci, madame MacDonald.

Je vais maintenant passer aux questions. Pour commencer la première série d'interventions de six minutes, nous avons Mme Kusie.

Mme Stephanie Kusie (Calgary Midnapore, PCC): Merci beaucoup.

Tout d'abord, je remercie beaucoup les témoins de comparaître aujourd'hui pour aborder ce sujet important. En fait, mon équipe estimait que c'était très important. Il y a certainement des Canadiens d'un bout à l'autre du pays qui souffrent considérablement à cause de ce problème, et il y a deux raisons à cela. Premièrement, ils sont victimes de fraude. Je suis certain que nous étions tous au courant du problème. Il existe au pays depuis un certain temps, et c'en est un autre exemple. Deuxièmement, compte tenu des délais, certains de ces comptes ont malheureusement été fermés, ce qui signifie que ces personnes, en plus de n'avoir pas reçu leur argent, ne peuvent même pas espérer le recevoir dans un délai raisonnable.

Pour mon équipe, il était très important de faire venir les deux ministres ici, mais pour une raison quelconque, les libéraux et les députés néo-démocrates — qui prétendent se soucier beaucoup de leurs concitoyens et vouloir le plus haut degré possible de reddition de comptes pour régler le problème — ont collaboré et agi de connivence. Je sais que le premier ministre a dit n'avoir aucun programme obstructionniste, mais dans les faits, le Parti conservateur, que je représente, a reçu la majorité des votes des Canadiens. Lorsque les autres groupes travaillent ensemble, c'est à l'encontre de la majorité des électeurs canadiens.

J'aimerais demander à Mme MacDonald la raison pour laquelle, selon elle, le gouvernement libéral, avec l'appui du Parti néo-démocrate, ne voulait pas que les ministres comparaissent aujourd'hui. Pourquoi, toujours selon elle, ces deux partis qui collaborent au détrimement des victimes du système et de la fraude ne voulaient pas voir les ministres ici aujourd'hui?

• (1115)

Mme Lori MacDonald: Monsieur le président, je suis heureuse de comparaître après avoir été invitée par le Comité pour donner suite à la motion qu'il a adoptée la semaine dernière. Nous sommes heureux de répondre aux questions que les députés pourraient avoir pour nous aujourd'hui.

Mme Stephanie Kusie: Cela ne répond pas du tout à ma question.

Pourquoi pensez-vous qu'ils ne voulaient pas que les ministres comparaissent? Pensez-vous que les ministres comprennent le problème? Pensez-vous qu'ils ont la capacité de le comprendre et qu'ils sont au courant des particularités qu'il présente, madame MacDonald?

Mme Lori MacDonald: Nous travaillons activement avec les ministres, souvent chaque semaine, pour fournir de l'information sur l'avancement du traitement des demandes d'assurance-emploi et, en fait, sur tout ce qui est traité dans l'ensemble des systèmes.

Chaque semaine, la ministre nous met au défi pour que nous servions les Canadiens du mieux que nous le pouvons, de la manière la plus efficace et efficiente qui soit. À cette fin, nous nous penchons notamment sur l'ajout de ressources, la simplification de nos processus, le recours à des analyses pour améliorer les processus que nous utilisons ainsi que sur la réorganisation du personnel et des ressources au besoin afin de nous attaquer aux retards que nous voyons dans le système et de veiller à ce que les gens reçoivent rapidement leurs prestations.

Mme Stephanie Kusie: C'est peut-être vrai, madame MacDonald, mais ils ont néanmoins décidé — en recourant à leur équipe présente ici — de ne pas se joindre à nous aujourd'hui.

Pensez-vous que les ministres comprennent la gravité de la situation, qu'ils savent que des gens sont victimes de fraude pendant la pandémie, tout d'abord, et qu'ils ont également besoin de leurs prestations dans cette situation extrêmement difficile, madame MacDonald?

Mme Lori MacDonald: Je peux assurer aux membres du Comité que, dans les faits, les ministres sont saisis du dossier. Nous en parlons toutes les semaines. Nous parlons de problèmes liés à la fraude et des répercussions opérationnelles. La ministre nous met régulièrement au défi pour que nous fassions tout notre possible pour réduire les délais, accroître l'efficacité du traitement et comprendre les problèmes dans le système qui ont tous les jours des conséquences sur des clients. Nous continuons de faire ces mises à jour et de chercher des moyens d'améliorer ces services.

Mme Stephanie Kusie: Ils sont saisis du dossier, mais ils ont pourtant décidé, en recourant à leur équipe, de ne pas comparaître aujourd'hui pour rendre des comptes, donc...

M. Wayne Long (Saint John—Rothesay, Lib.): Monsieur le président, j'invoque le Règlement, s'il vous plaît. Ces questions sont extrêmement injustes pour les fonctionnaires. C'est la première chose. Deuxièmement, c'est une question importante dont nous sommes tous saisis. Nous avons des fonctionnaires parmi nous. Nous essayons d'obtenir des réponses auprès d'eux au sujet des problèmes observés dans le système.

Comme vous le savez, je rappellerais également à la députée qu'ils ont perdu un siège aux dernières élections. Ils ont perdu un siège. Ils ont pris du recul, mais pas nous, et...

Mme Stephanie Kusie: Nous en avons gagné quatre dans votre région, monsieur Long.

M. Wayne Long: Monsieur le président...

Le président: Monsieur Long, madame Kusie, nous allons nous en tenir à des questions sur la motion.

Madame MacDonald, allez-y.

Mme Lori MacDonald: Merci, monsieur le président.

Comme je l'ai dit, nous rencontrons les ministres toutes les semaines. Nous les tenons au courant des améliorations apportées au traitement des demandes.

Je veux répéter ce que j'ai dit dans ma déclaration liminaire, à savoir que nous dépassons actuellement la norme actuelle de traitement des demandes d'assurance-emploi de 80 % au cours du cycle. En fait, notre taux de traitement pour l'ensemble de l'année est de 88 %. Nous continuons de chercher des améliorations à apporter à cet égard. La vaste majorité de nos demandes sont traitées comme il se doit dans un délai de quatre semaines, soit 88 %, et parmi les 12 % restants, la majorité des demandes sont traitées en six semaines.

Il y a toutefois des demandes très complexes. Il y a des demandes...

Mme Stephanie Kusie: Je vois, mais, madame MacDonald, vous avez dit que les ministres sont saisis du dossier. Se sont-ils adressés à vous? J'ai travaillé dans un bureau de ministre. J'ai travaillé dans la fonction publique.

Le président: Madame Kusie, vos six minutes sont écoulées...

Mme Stephanie Kusie: Non, pas encore. J'ai 5 minutes et 48 secondes. Le rappel au Règlement a pris du temps.

J'aimerais que la greffière vérifie, s'il vous plaît.

Le président: Pouvez-vous confirmer, madame la greffière?

La greffière du Comité (Mme Danielle Widmer): J'ai six minutes et deux secondes.

Mme Stephanie Kusie: Comment est-ce possible, puisque M. Long a invoqué le Règlement au milieu de mes questions et que j'ai...

Le président: C'est bon, madame Kusie. Poursuivez votre question et veuillez conclure, s'il vous plaît.

Mme Stephanie Kusie: Merci.

Madame MacDonald, ils disent être saisis de ces questions. Je veux savoir s'ils se sont adressés à vous pour vous donner une directive précise à cet égard. J'ai travaillé dans un bureau de ministre. J'ai aussi été fonctionnaire. Je veux savoir si les ministres vous ont eux-mêmes donné une directive pour régler le problème le plus rapidement possible, s'ils vous ont donné une échéance et s'ils vous ont demandé de faire en sorte que la situation ne se reproduise pas.

Merci, monsieur le président.

• (1120)

Le président: Merci, madame Kusie. Votre temps est écoulé.

Nous allons passer à M. Collins pour six minutes.

Allez-y, monsieur Collins.

M. Chad Collins (Hamilton—Est—Stoney Creek, Lib.): Merci, monsieur le président.

D'abord et avant tout, je pense que nous devrions remercier encore une fois Mme Chabot d'avoir abordé cette question. Nous savons tous que les services de soutien offerts, peu importe le palier de gouvernement, sont importants pour les gens, que ce soit temporairement ou de façon permanente. C'est notre première étude, ce qui est important, je crois, et nous devrions remercier encore une fois Mme Chabot d'avoir abordé le sujet.

Compte tenu des dernières questions, nous devrions rappeler à tout le monde que la réunion d'aujourd'hui ne faisait pas l'unanimité. Deux partis ont appuyé la motion vendredi, soit les libéraux et les néo-démocrates. C'est pour nous une priorité, et je vais certainement en parler dans mes questions.

Par votre entremise, monsieur le président, j'aimerais que les témoins — peu importe qui choisit de répondre — me disent comment le personnel a été réaffecté à la prestation de services d'assurance-emploi aux clients pendant la pandémie, et quelle a été la conséquence sur la prestation de services au cours des deux dernières années.

Mme Lori MacDonald: Je vais vous donner une partie de la réponse, puis je céderai la parole à mon collègue, M. Groen.

Pendant la pandémie, nous sommes passés de 100 % des effectifs sur place, la majeure partie du temps, à près de 85 % des effectifs en télétravail. Au cours de cette période, sur le plan de la continuité, nous avons réussi à maintenir notre offre de services aux Canadiens de tous les secteurs d'activités.

Comme nous sommes ici aujourd'hui pour parler de l'assurance-emploi, je demanderais à M. Groen de nous parler de ce que nous avons mis en place.

M. Cliff C. Groen (sous-ministre adjoint principal, Direction générale des prestations et des services intégrés, Service Canada, ministère de l'Emploi et du Développement social): Merci, madame MacDonald.

J'ajouterais ceci: au cours des deux dernières années, on a investi 825 millions de dollars dans la prestation du programme d'assurance-emploi, dans le but d'accélérer le traitement des demandes et de presque tripler la taille de notre centre d'appels. Nous avons réussi à faire ce travail de façon virtuelle. La presque totalité des membres du personnel responsables de traiter les demandes et de répondre aux appels des clients peut travailler à distance. Nous avons effectué la transition en avril 2020.

De plus, pendant la pandémie, diverses mesures visant à simplifier la prestation de l'assurance-emploi ont été mises en place, ce qui nous a permis de traiter les demandes rapidement et de répondre aux questions des clients.

Merci.

M. Chad Collins: Je vous remercie pour vos réponses.

Plusieurs reportages dans les médias ont évoqué des cas de fraude ou de piratage, et leur incidence sur les clients et l'usurpation possible de leur identité. Pourriez-vous nous expliquer comment vous avez assuré la sécurité dans le cadre des services de transition dont vous venez de parler? Comment avons-nous protégé nos clients qui ont transmis de renseignements personnels? Dans quel niveau de sécurité avez-vous investi? Quelle est la mesure des fraudes que vous avez ciblées par l'entremise des initiatives de sécurité que vous avez mises en place?

Mme Lori MacDonald: Nous avons investi une importante somme d'argent — les 68,1 millions de dollars auxquels j'ai fait référence plus tôt — dans la lutte contre les activités frauduleuses. Nous avons aussi travaillé en étroite collaboration avec d'autres organisations et organismes partenaires pour lutter contre la fraude.

Je demanderais à M. Littlefield de répondre à cette question, également.

M. Peter Littlefield (dirigeant principal de l'information, Direction générale de l'innovation, de l'information et de la technologie, ministère de l'Emploi et du Développement social): Merci beaucoup, madame MacDonald.

Je vous remercie pour cette question.

Pour compléter la réponse de Mme MacDonald, je dirais que depuis le début de la pandémie, nous avons constaté une augmentation des tentatives de fraude et de la fraude dans nos services, comme c'est le cas partout dans le monde. Sur le plan de la cybersécurité, nous avons apporté d'importants changements à nos systèmes au service des Canadiens. Nous avons notamment mis en place des mesures supplémentaires pour valider l'identité des clients qui présentent une demande de prestations, et pour détecter les fraudeurs qui tentent de profiter de nos systèmes.

Ces mesures ne sont pas parfaites, mais elles nous ont permis de détecter et d'éliminer les demandes frauduleuses de manière plus efficace qu'avant, malgré l'augmentation importante de la fraude pendant la pandémie. D'autres mesures seront mises en place au fil du temps, alors que nous continuons d'adapter nos interventions à l'évolution des fraudes à l'échelle internationale.

• (1125)

M. Chad Collins: S'il me reste encore du temps, je vais poser une autre question. Vous avez fourni une mise à jour sur les mesures de sécurité qui ont été mises en oeuvre au cours des deux premières années de la pandémie. Quelle est votre vision pour l'année 2022 et les suivantes? Quels sont les investissements prévus pour protéger les clients et les renseignements personnels qu'ils transmettent lorsqu'ils présentent une demande d'assurance-emploi?

M. Peter Littlefield: Pour l'avenir, comme les activités de ces fraudeurs à travers le monde n'arrêteront pas, nous allons continuer d'élaborer des plans et d'investir dans d'autres mesures. Nous nous concentrons sur l'identité de nos clients. Puisque le vol d'identité est le plus important défi auquel nous faisons face, au Canada et ailleurs dans le monde, nous devons trouver de meilleures façons de confirmer l'identité des clients qui sollicitent nos services et de confirmer qu'ils sont bien ceux qu'ils prétendent être.

Nous allons continuer de renforcer nos mesures de confirmation de l'identité et notre gestion des authentifiants — noms d'utilisateur, mots de passe et autres — pour les clients qui souhaitent obtenir nos services. Nous travaillons également avec nos partenaires en matière de sécurité. Il ne s'agit pas seulement de Service Canada ou d'EDSC, mais aussi du Centre canadien pour la cybersécurité et de Services partagés Canada. D'autres, comme l'Agence du revenu du Canada, déploient actuellement des efforts importants pour améliorer nos mesures de lutte contre la fraude et contre le cybercrime; bon nombre d'autres mesures viendront.

Le président: Merci, monsieur Littlefield.

Monsieur Collins, vos six minutes sont écoulées. Nous passons maintenant à Mme Chabot.

Je demande aux membres du Comité de nommer les témoins à qui leurs questions s'adressent.

Madame Chabot, vous disposez de six minutes. Allez-y.

[Français]

Mme Louise Chabot (Thérèse-De Blainville, BQ): Merci, monsieur le président.

Je remercie les témoins d'être parmi nous.

Madame MacDonald, je vous remercie de votre témoignage.

Bien que nous soyons très heureux de vous recevoir, permettez-moi quand même de vous rappeler qu'il aurait été opportun et judicieux de pouvoir entendre la ministre Gould aujourd'hui. Je trouve absolument dommage que le Parti libéral et le Nouveau Parti démocratique se soient opposés à une rencontre avec la ministre pour aborder une question des plus importantes pour les prestataires d'assurance-emploi. C'est d'autant plus vrai que, ce matin, dans un article de M. Bellavance publié *La Presse*, on peut lire que Mme Gould a annoncé des mesures, particulièrement en ce qui concerne le vol d'identité. Pour cette raison, nous croyons profondément que les ministres doivent se sentir totalement responsables de leurs décisions et qu'elle aurait été parfaitement en mesure de venir nous informer de l'état de la situation.

Madame MacDonald, bien respectueusement, je vous ai écoutée, mais j'ai quand même deux questions précises à vous poser.

D'abord, à quel moment, les deux ministres responsables, et non le cabinet, ont-elles été saisies de l'urgence de la situation, et à quel moment les avez-vous informées de ces questions importantes?

Ma deuxième question est bien précise. Vous parlez de la norme de service. La situation qui prévaut actuellement pour les prestataires — ce n'est pas seulement une question de vol d'identité — en ce qui concerne les retards de traitement des prestations régulières ou spéciales d'assurance-emploi perdure depuis l'automne dernier. Cela dure depuis des semaines et des mois. Combien de dossiers sont en « errance », selon votre langage, ou en dehors de la norme de service?

Selon nos informations, il s'agirait de dizaines de milliers de prestataires.

Je vous répète donc mes deux questions. Premièrement, à quel moment les ministres responsables ont-elles été informées de l'urgence de la situation des retards de traitement pour les prestataires d'assurance-emploi? Deuxièmement, quelle quantité de dossiers sont en dehors des normes de service?

Cette situation est décriée depuis l'automne dernier.

• (1130)

[Traduction]

Mme Lori MacDonald: Je vous remercie pour la question, monsieur le président.

Je vais vous répondre en trois temps, puis je demanderai à M. Groen de donner des statistiques à Mme Chabot pour terminer.

Pour commencer, la ministre a été saisie de cette question dès le départ. Elle nous a rencontrés à l'automne pour discuter des défis associés au versement des prestations aux Canadiens. Nous l'avons rencontrée chaque semaine pour lui donner une mise à jour. À sa

demande, nous avons augmenté le nombre de dossiers traités dans un délai de 28 jours, ou quatre semaines.

Elle nous a demandé de trouver diverses solutions, notamment d'embaucher plus de personnel, ce que nous avons fait. Nous avons accueilli de nouveaux employés chaque mois; nous les formons afin qu'ils travaillent dans l'un de ces importants secteurs du traitement des demandes.

Nous maintenons les rencontres hebdomadaires à des fins de mise à jour. À chacune de ces rencontres, nous discutons de façon très sérieuse des mesures supplémentaires que nous pouvons prendre pour améliorer les services offerts aux Canadiens, comme l'embauche de nouveaux employés, la réorganisation des ressources et les analyses approfondies dans certains domaines.

Par exemple, à l'automne dernier, elle a soulevé le problème de fraude au Québec, qui la préoccupait. Pour le régler, nous avons embauché des ressources supplémentaires, surtout pour la province de Québec. La semaine prochaine, nous devrions avoir 105 nouveaux enquêteurs en matière de vol d'identité pour la province, ce qui nous permettra de valider les demandes et de rétablir les versements.

La ministre est très investie dans cette affaire.

Malheureusement, comme je l'ai dit dans mon discours préliminaire, nous accusons certains retards, en raison de deux événements particulièrement difficiles qui se sont produits en même temps: l'hiver — une saison de pointe qui dure de la fin novembre à la fin janvier — et le variant Omicron. Malheureusement, lorsque le Québec s'est confiné le 19 décembre, tous ces éléments ont donné lieu à une augmentation drastique du nombre de demandes. En fait, comme je l'ai dit plus tôt, nous avons fait face à une augmentation de 36 %.

[Français]

Mme Louise Chabot: Je vous remercie. Ma question porte sur le nombre de dossiers. Je pense que nous comprenons très bien le contexte. De toute façon, il s'agit d'un volume de dossiers habituel en décembre et en janvier, et je veux savoir le nombre exact — et vous avez le chiffre — de dossiers, pas de pourcentages, qui sont hors des normes de service.

[Traduction]

Mme Lori MacDonald: Je demanderais à M. Groen de répondre à cette question.

[Français]

M. Cliff C. Groen: Je vous remercie beaucoup de votre question.

Comme Mme MacDonald l'a mentionné, au cours des six dernières semaines, nous avons vu une grande augmentation du nombre de demandes. En fait, le nombre de demandes que nous avons reçues pendant cette période est beaucoup plus élevé qu'auparavant et qu'en temps normal.

Par exemple, au cours de la semaine du 20 décembre, nous avons reçu 189 000 nouvelles demandes d'assurance-emploi. Pendant une période de quatre semaines, nous avons reçu plus de 100 000 demandes par semaine. Cette situation n'est pas normale, et l'impact du variant Omicron sur la prestation de nos services est vraiment évident.

Pendant cette période, nous avons tout de même été en mesure de traiter la grande majorité de ces demandes. Présentement, nous sommes toujours en mesure d'atteindre notre cible, qui est de traiter les demandes dans un délai de quatre semaines. Comme on l'a mentionné, la grande majorité des demandes a été traitée, soit 88 % d'entre elles. Les 12 % des demandes qui ne sont pas traitées...

[Traduction]

Le président: Merci, monsieur Groen.

Madame Chabot, votre temps de parole est écoulé.

Nous allons maintenant entendre Mme Zarrillo, qui dispose de six minutes. Allez-y.

Mme Bonita Zarrillo (Port Moody—Coquitlam, NPD): Merci, monsieur le président.

Je remercie Mme MacDonald et les membres de son personnel qui sont avec elle.

Nous sommes tous d'avis que les bénéficiaires doivent recevoir leurs prestations, alors mes questions vont se centrer sur la fraude et le blocage des comptes. À quel moment les victimes — qui attendent plus que les quatre semaines prévues — recevront-elles leurs prestations? Y a-t-il un numéro spécial que peuvent composer les personnes qui ont un dossier « spécial »? Si oui, quel est-il?

Mme Lori MacDonald: Je vous remercie pour cette question, monsieur le président.

Je vais y répondre en premier, puis je demanderais à ma collègue, Mary Crescenzi, de la compléter.

Je crois qu'il est important de comprendre de quoi il en retourne sur le plan purement mathématique. M. Groen vous a parlé du nombre de demandes que nous avons reçues au cours des dernières semaines, mais grosso modo, au cours de la dernière année, nous avons traité des centaines de milliers de demandes.

À l'heure actuelle, nous avons environ 10 000 cas à traiter qui font partie de la catégorie des fraudes. Parmi ces 10 000 cas, 2 000 sont considérés comme étant « urgents ». Il s'agit de personnes qui ont des besoins criants et qui ont communiqué avec nous. Ces cas seront réglés au cours des deux prochaines semaines, grâce aux ressources supplémentaires que nous avons mises sur pieds au cours des dernières semaines et du triage que nous avons effectué dans ces dossiers.

Je dirais qu'il est important de reconnaître que les fraudeurs sont des gens très audacieux. Ils communiquent avec nous et prétendent être des clients, parce qu'ils détiennent des renseignements volés. Tout ne peut pas être réglé par un coup de téléphone. Nous devons trouver un équilibre afin d'éviter de revictimiser les clients, tout en vérifiant l'information. Ces cas ne peuvent pas tous être réglés en une journée, bien que la plupart le soient. Comme je l'ai dit plus tôt, les 2 000 cas urgents seront réglés au cours des deux prochaines semaines. En plus de cela, nous procédons au triage d'autres cas, dont certains seront frauduleux également, et nous continuons de travailler les dossiers en matière d'identité pour régler la situation.

Je demanderais à Mary Crescenzi de compléter ma réponse.

• (1135)

Mme Mary Crescenzi (sous-ministre adjointe, Direction générale des services d'intégrité, ministère de l'Emploi et du Développement social): Merci beaucoup, madame la sous-ministre.

Bonjour à tous.

Comme vous le savez, Service Canada maintient un équilibre entre la protection du public contre les fraudeurs et l'importance de verser le plus rapidement possible des prestations aux clients qui en ont besoin. Comme l'a fait valoir notre sous-ministre, nous travaillons avec plusieurs clients qui ont été victimes de fraude après que leurs authentifiants ont été volés ou compromis à cause des sociétés du secteur privé ou des institutions financières. Ces circonstances ne sont malheureusement pas inhabituelles de nos jours. Selon l'International Public Sector Fraud Forum, ces activités se passent partout au pays.

Pour aider les clients dans le besoin — les 2 000 clients auxquels la sous-ministre a fait référence —, nous avons donné la consigne à notre personnel de communiquer avec eux afin de régler les problèmes. Il faut régler ces problèmes au cas par cas, mais nous espérons pouvoir le faire dans le cadre des questions d'assurance de deuxième ou de troisième niveau — pour les cas les plus simples —, auxquelles les clients devront répondre.

Malheureusement, il existe des cas plus complexes. Il peut arriver qu'un fraudeur tente de se faire passer pour un client légitime, et il faudra régler ces cas également. Nous mettons actuellement sur pied une équipe qui sera chargée de s'attaquer à ces dossiers, que nous allons présenter plus tard cette semaine, dans le but de vérifier l'identité dès le premier point de contact, afin de répondre à ces préoccupations plus rapidement.

Nous embauchons aussi des ressources supplémentaires au Québec, qui commenceront à travailler sous peu, et qui nous permettront d'accroître notre capacité. Malheureusement, la province de Québec compte un nombre disproportionné de cas... de fraude associée à des identités volées ou compromises, mais nous avons un plan d'action spécifique qui nous permettra de cibler rapidement ces activités pour en réduire l'incidence le plus rapidement possible également.

Mme Bonita Zarrillo: Je n'ai pas d'autres questions, monsieur le président.

Le président: Merci, madame Zarrillo.

Nous passons donc à la deuxième série de questions.

Monsieur Ruff, vous disposez de cinq minutes. Allez-y.

M. Alex Ruff (Bruce—Grey—Owen Sound, PCC): Merci, monsieur le président, et merci aux témoins d'être avec nous aujourd'hui.

Mon premier point est le suivant: depuis l'été dernier, des électeurs de ma circonscription communiquent avec moi au sujet de la norme de 30 jours, pour diverses raisons, et parmi eux, aucun n'a vu son dossier régler au cours de cette période.

Mes questions porteront donc sur l'étendue de ce problème. M. Groen est probablement le mieux placé pour répondre à ma première question.

Pouvez-vous nous donner une idée du nombre de dossiers d'assurance-emploi qui n'ont pas été réglés à l'intérieur du délai de 30 jours prévu en 2021?

M. Cliff C. Groen: Certainement. Nous avons reçu 3,1 millions de demandes pendant l'exercice en cours, et 88 % d'entre elles ont été traitées dans le délai prévu de 28 jours. Ainsi, 12 % d'environ 3 millions de demandes n'ont pas été traitées selon la norme de service de 28 jours. Si l'on fait un calcul simple, cela correspond à environ 300 000 demandes.

Je tiens à souligner, toutefois, que la grande majorité des demandes qui ne sont pas traitées selon la norme de service de quatre semaines le sont dans un délai de six semaines. Il arrive parfois — et c'est très rare — que des demandes ne soient pas traitées dans les six semaines suivant leur présentation, et ces situations sont abordées...

• (1140)

M. Alex Ruff: Merci, monsieur Groen. Vous avez répondu à ma question: plus de 300 000 Canadiens ont été touchés.

Combien de prestataires de l'assurance-emploi ont subi des interruptions de paiement en raison du piratage des comptes?

Mme Lori MacDonald: Monsieur le président, permettez-moi d'intervenir la première pour établir clairement une chose: les comptes de Service Canada n'ont pas été piratés. Les problèmes d'identité et de fraude découlent du vol ou de la violation des renseignements personnels par l'entremise des sociétés du secteur privé ou des institutions financières.

Comme je l'ai dit il y a quelques minutes, à l'heure actuelle, nous avons environ 10 000 dossiers à traiter. Nous ne savons pas combien de ces dossiers sont légitimes et combien sont des dossiers frauduleux. Parmi ces...

M. Alex Ruff: D'accord. Merci, madame MacDonald. Cela répond à ma question.

Si j'ai bien compris, vous dites que 2 000 dossiers sont toujours bloqués et doivent être réglés.

Mme Lori MacDonald: C'est exact.

M. Alex Ruff: D'accord.

De quelle façon EDSC communique-t-il avec les prestataires d'assurance-emploi dont les comptes sont bloqués ou dont les paiements sont interrompus en raison du piratage? Est-ce que c'est par courriel? Par téléphone? Quels sont les processus?

Mme Lori MacDonald: Je demanderais à Mme Crescenzi de le confirmer, mais oui, c'est par téléphone et par courriel.

Allez-y, madame Crescenzi.

Mme Mary Crescenzi: Merci, madame la sous-ministre.

Vous avez raison. Pour veiller à ne pas transmettre de renseignements supplémentaires à des fraudeurs potentiels, nous communiquons directement avec les clients touchés, qui ont déclaré problème ou ont communiqué avec nous en ce sens. Nous posons des questions précises, afin de passer au prochain niveau d'assurance et de confirmer qu'il s'agit bien de la bonne personne. La dernière chose que nous voulons faire, c'est de contribuer à la fraude. Les procédures sont très claires.

M. Alex Ruff: Merci. C'est parfait.

Si j'ai bien compris, les témoins ont déclaré que des ressources additionnelles étaient nécessaires. J'ai entendu dire qu'il y a 105 nouveaux enquêteurs au Québec seulement. J'imagine qu'il y a deux volets à cette question. La première est la suivante: combien de temps faut-il pour former un enquêteur? Et la deuxième: quand

le ministre a-t-il fourni le plan pour combler ces lacunes et relever ces défis, surtout étant donné qu'il y a un sommet annuel? À quelle date le ministre a-t-il été informé de la situation?

Mme Lori MacDonald: Merci de la question, monsieur le président.

Comme je l'ai mentionné plus tôt, nous tenons le ministre au courant toutes les semaines. Ces conversations ont commencé l'automne dernier. Il faut un certain temps pour former les enquêteurs, si bien qu'à mesure que nous embauchions de nouveaux employés, ce que nous avons commencé à faire l'automne dernier, nous embauchions... Il est évidemment plus difficile de...

M. Alex Ruff: Environ combien de temps faut-il pour les former — 30 jours, 60 jours?

Mme Lori MacDonald: Je vais demander à Mme Crescenzi de répondre à cette question.

Mme Mary Crescenzi: La formation devrait prendre de deux à quatre semaines pour qu'un enquêteur puisse commencer son travail, mais il y a de la formation continue, bien entendu, afin qu'ils puissent acquérir de plus en plus d'expérience. Nous mutons également une partie des membres du personnel du centre d'appels pour contribuer à atténuer certaines de ces pressions directement lorsque des clients se présentent. Cette formation dure environ une journée, car nous sommes en mesure de former des personnes qui connaissent déjà l'assurance-emploi et ces procédures également.

Le président: Merci, monsieur Ruff.

Nous allons maintenant entendre M. Coteau pour cinq minutes.

M. Michael Coteau (Don Valley-Est, Lib.): Merci beaucoup, monsieur le président.

Je veux commencer par remercier Mme Chabot d'avoir pris l'initiative de parler de cette question et de la soulever à ce comité. C'est un enjeu très grave, et nous sommes ici avec les experts du système à en discuter, des employés du gouvernement, des fonctionnaires, qui travaillent sans relâche depuis les deux dernières années, pendant la COVID, à essayer de trouver des moyens d'alléger les tensions au sein du système pour les citoyens.

La sous-ministre déléguée a commencé par parler des difficultés et du fait d'accorder la priorité aux clients. Je peux vous dire que de nombreux efforts ont été déployés pour trouver des moyens de réduire la fraude dans le système. Même en voyant qu'il y a eu 3,1 millions de demandes et 7 millions d'appels...

Ma question pour la sous-ministre déléguée est la suivante: quelles initiatives ont été mises de l'avant pour trouver d'autres moyens de réduire la fraude dans le système? Je sais que des fonds ont été alloués pour lutter contre la fraude, mais quelles autres initiatives ont été mises en place pour réduire la fraude dans le système au cours des deux années?

• (1145)

Mme Lori MacDonald: C'est une grande question. Je vais demander à M. Littlefield d'y répondre.

M. Peter Littlefield: Merci de la question.

Depuis le début de la pandémie, depuis que nous avons constaté que les cas de fraude et de tentative de fraude étaient en hausse, un certain nombre de mesures ont été mises en place. Elles se concentrent beaucoup sur les preuves d'identité et le renforcement des mesures. Nous avons également renforcé les mesures de cybersécurité. Par exemple, nous avons mis en place une exigence selon laquelle les clients doivent s'authentifier avec plus d'un facteur pour avoir accès à nos services. C'est typique dans l'industrie financière, et bien des gens reconnaîtraient cette exigence comme étant un message assorti d'un code envoyé à leur téléphone cellulaire pour pouvoir saisir le code. Il s'agit d'une mesure supplémentaire pour garantir que les gens qui se connectent sont bel et bien ceux qu'ils prétendent être.

Nous avons également adopté des mesures pour simplifier les façons pour les clients de prouver leur identité grâce à des mesures simplifiées, pour qu'il soit plus facile pour eux de prouver qu'ils sont des clients légitimes et que nous puissions les reconnaître lorsqu'ils se connectent à nos services. Des mesures additionnelles, comme je l'ai dit, seront mises en place sur une période donnée.

M. Michael Coteau: Merci beaucoup. Je vous en suis reconnaissant.

Lorsque la sous-ministre déléguée avait la parole, ou l'un des fonctionnaires, on a expliqué le système et la façon dont les fraudes sont commises. C'était comme si ce n'était pas précisément tributaire de la manipulation de la technologie au sein du système ou du piratage du système. C'était davantage de l'usurpation d'identité et des individus qui commettent ces fraudes et mettent la main sur l'identité d'une autre personne, présentent une demande en leur nom et redirigent les fonds vers un autre compte bancaire.

Est-ce exact et, le cas échéant, pouvez-vous expliquer comment ce processus fonctionne pour que les membres du Comité sachent que ce n'est pas dû à une brèche dans le système du gouvernement, mais plutôt à des forces externes qui manipulent des données personnelles?

M. Peter Littlefield: Si vous n'y voyez pas d'inconvénient, je me ferai un plaisir de répondre à la question, monsieur le président.

La question est tout à fait exacte. La méthode générale utilisée pour se livrer à ces attaques est... Il y a eu des atteintes aux renseignements personnels et à la vie privée dans d'autres institutions du secteur privé ou le secteur financier dans le passé, où d'importantes quantités de données personnelles de Canadiens ont été volées à ces organisations.

Les fraudeurs obtiennent ces renseignements sur Internet, par des filières non officielles. La liste renferme des noms d'utilisateurs, des mots de passe, souvent des numéros d'assurance sociale, ainsi que les renseignements personnels de Canadiens tels que les adresses. Les fraudeurs utilisent ces données pour tenter d'accéder aux comptes clients dans nos systèmes afin de tirer des bénéfices. Dans bien des cas, si des clients utilisent les mêmes noms d'utilisateur et mots de passe qu'ils utilisent dans d'autres institutions, il peut y avoir une façon pour les fraudeurs de s'infiltrer.

C'est donc la nature générale.

Le président: Merci, monsieur Coteau.

M. Michael Coteau: Me reste-t-il du temps?

Le président: Votre temps de parole est écoulé.

• (1150)

M. Michael Coteau: Merci beaucoup aux témoins.

Le président: Merci, messieurs Coteau et Littlefield.

Nous allons maintenant entendre Mme Chabot, pour deux minutes et demie.

Madame Chabot, la parole est à vous.

[Français]

Mme Louise Chabot: Merci.

J'ai envie de vous lancer un cri du cœur. Nous sommes là pour avoir des réponses, mais surtout, pour trouver des solutions. Nous ne semblons pas encore prendre la mesure et l'ampleur du phénomène: le traitement de quelque 300 000 dossiers dépasse le délai de service et cela pourrait prendre plus de six semaines.

Nous avons déjà sonné l'alarme, chaque semaine depuis l'automne. Les ministres vous le diront. Or, jusqu'avant la motion de procédure, on ne sentait pas l'urgence chez les ministres. Or on ne sent toujours pas l'urgence de trouver des solutions pour les prestataires qui attendent, parfois depuis des mois, depuis l'automne. Ce sont six ou même huit semaines sans prestations.

Je ne parle pas seulement de la question du vol d'identité; je ne la néglige pas, il y a évidemment des problèmes, mais on parle ici du volume des prestations courantes d'assurance-emploi. Quand les gens demandent leurs prestations, c'est qu'ils en ont besoin. Ils ne souhaitent pas se faire répondre que leur dossier n'est pas assez urgent et qu'il ne pourra être traité en priorité. Dans tous les mouvements d'Action-Chômage sur le territoire québécois, dans tous les bureaux de députés, nous avons sonné l'alerte pour dire que les prestataires sont des victimes.

À court terme, que comptez-vous faire pour désengorger ce volume de demandes de services? Allez-vous embaucher et former du personnel? Que comptez-vous faire pour que les gens ne se fassent plus répondre, comme c'est encore le cas aujourd'hui, que, malheureusement, il y a des délais d'attente de six semaines et plus? Cela n'a aucun sens pour les gens. Il y a des humains derrière cela. Quelles sont les solutions dont vous pouvez nous confirmer la mise en place pour répondre rapidement à ces besoins?

[Traduction]

Mme Lori MacDonald: Merci, monsieur le président, de la question.

J'aimerais simplement fournir du contexte pour quelques éléments.

Il est très rare qu'un client doive attendre six mois pour que son dossier soit réglé. En fait, chaque semaine, nous effectuons une analyse de ce que nous avons dans nos inventaires pour que nous puissions examiner les cas des plus anciens aux plus récents et veiller à ce que le traitement de ces cas ne traîne pas en longueur. Si l'on tient uniquement compte des chiffres, M. Groen a mentionné que nous avons reçu 3,1 millions de demandes d'assurance cette année et, à l'heure actuelle, il y en a environ 200 après six mois. Ce sont pour la plupart des cas frauduleux. La grande majorité des demandes sont traitées en l'espace de quatre semaines et, pour le reste, la grande majorité des demandes sont traitées en l'espace de six semaines.

Nous comprenons tout à fait que ces personnes attendent, et c'est inacceptable. Par conséquent, nous avons pris un certain nombre de mesures pour essayer de traiter ces demandes plus rapidement. Nous avons des processus de triage en place, et nous avons instauré un autre modèle de prestation des services, où les gens peuvent aller en ligne et communiquer avec nous — que ce soit un appel téléphonique pour que nous les rappelions ou une demande en ligne qu'ils peuvent remplir rapidement et où nous pouvons les appeler directement. De cette manière, ils ne sont pas tenus de se rendre à un centre de Service Canada ou de quitter le confort de leur foyer. Nous sommes en mesure de les aider à remplir la demande en ligne.

Le président: Merci, madame MacDonald. Nous pourrions probablement donner suite à ces remarques.

[Français]

Mme Louise Chabot: Je me permets d'ajouter que je connais très bien le fonctionnement du triage dans les urgences et les hôpitaux...

[Traduction]

Le président: Madame Chabot, votre temps de parole est écoulé.

[Français]

Mme Louise Chabot: Je n'ai pas eu de réponse à ma question.

Il n'y a pas de raisons qui expliquent que des demandeurs d'assurance-emploi attendent toujours le versement de leurs prestations. Ils ont droit à leur revenu.

[Traduction]

Le président: Madame Chabot, votre temps de parole est écoulé.

Je vais maintenant céder la parole à Mme Zarrillo, pour deux minutes et demie.

Mme Bonita Zarrillo: Merci beaucoup.

Je veux souligner à quel point cette conversation est importante pour les résidents de ma collectivité et les gestionnaires de cas aux bureaux des députés qui reçoivent des appels. Je suis très reconnaissante de tous les renseignements que nous recevons aujourd'hui.

Je veux revenir sur une observation de Mme Crescenzi. Merci des remarques que vous avez formulées plus tôt. Elles sont très éclairantes. Je veux obtenir quelques éclaircissements sur l'équipe dévouée et l'échéance. Vous avez dit qu'elle arrive vite. Pourrais-je connaître quelle est l'échéance?

Je veux également demander... Je ne suis pas certaine si c'est Mme MacDonald, ou même si c'est possible... J'aimerais obtenir quelques renseignements sur l'éducation proactive dans la communauté sur l'usurpation d'identité. La situation actuelle, où de nombreux de ces prestataires d'assurance-emploi ont été fraudés, est très triste et peut être très dévastatrice pour leur vie. J'aimerais que nous puissions de manière proactive aller encore plus loin dans ce dossier dans la circonscription, si bien que toute aide que vous pouvez apporter serait appréciée.

• (1155)

Mme Lori MacDonald: Permettez-moi de répondre en premier, après quoi je céderai la parole à Mme Crescenzi.

Il y a deux points importants.

Nous avons mis en place une unité régionale des demandes de renseignements, unité à laquelle les députés peuvent s'adresser.

Nous avons pour pratique courante de donner suite à ces appels dans les 48 heures, et nous le faisons dans 99,5 % des cas. J'encourage vivement tout le monde à nous donner un coup de fil. Nous ne voulons surtout pas que les gens souffrent et éprouvent des problèmes parce que leur demande n'a pas été traitée. Communiquez avec l'unité régionale des demandes de renseignements. En fait, sur les ordres de la ministre, j'ai demandé à mon équipe de la région du Québec de communiquer sans faute avec tous les députés du Québec pour les aider à résoudre les cas qui leur sont présentés et pour essayer de régler ces problèmes avec plus de célérité. L'unité régionale des demandes de renseignements est là pour donner un coup de main et pour aider à trier certaines de ces questions.

Nous avons également recours au centre de cybersécurité, qui offre des produits importants en matière de sensibilisation à la cybersécurité. Nous nous ferons un plaisir de donner les coordonnées au Comité afin que vous puissiez obtenir des produits d'information.

Je cède maintenant la parole à Mme Crescenzi.

Mme Mary Crescenzi: Je vais répondre à la question concernant l'équipe spécialisée.

Nous avons deux sortes d'équipes spécialisées. Tout d'abord, le centre d'appels sera doté d'une nouvelle équipe spécialisée qui sera mise en place cette semaine. Il s'agit de pouvoir... Lorsque la personne au bout du fil dit qu'elle est victime d'une fraude d'identité, ou lorsque le système nous indique qu'il y a un problème avec un dossier, cet appel sera transféré à une équipe spécialisée que nous formons en ce moment pour pouvoir poser des questions de sécurité de deuxième ou troisième palier; normalement, mon équipe aurait été obligée de rappeler la personne.

En même temps, nous allons presque doubler les ressources dans la région du Québec, où nous constatons une représentation disproportionnée de ce genre d'activités. Comme nous l'avons dit plus tôt, nous serons en mesure d'entrer en contact avec ceux qui en ont le plus besoin et de répondre, au cours des 2 prochaines semaines, aux 2 000 personnes qui ont été identifiées comme ayant un besoin urgent. Nous continuerons ensuite à régler les autres dossiers grâce à notre capacité accrue.

Le président: Je vous remercie.

Vos deux minutes et demie sont écoulées, madame Zarrillo.

Il reste encore deux tranches de cinq minutes au deuxième tour — l'une pour le Parti conservateur et l'autre pour le Parti libéral —, mais cela fait maintenant une heure que nous siégeons. À moins que les membres du Comité ne s'y opposent, je vais céder la parole à M. Jeneroux et, ensuite, à Mme Martinez Ferrada pour les deux tours de cinq minutes. Est-ce que le Comité est d'accord? Je vois un pouce en l'air.

Puisqu'il n'y a pas d'objection, je vais maintenant donner la parole à M. Jeneroux pour cinq minutes, puis nous terminerons avec Mme Martinez Ferrada, qui aura également cinq minutes.

Monsieur Jeneroux, vous avez la parole pour cinq minutes.

M. Matt Jeneroux (Edmonton Riverbend, PCC): Merci, monsieur le président. Je suis heureux qu'il n'y ait pas eu d'objection à ce que je prenne la parole. J'espère pouvoir poser quatre questions, vite fait.

Les remboursements constituent un gros problème dans ma circonscription, Edmonton Riverbend. Beaucoup de gens ayant perdu leur emploi à cause de la COVID ont demandé des prestations, mais ils font maintenant face à de graves conséquences. Ceux qui ont soumis correctement leur information chaque mois et fourni toutes les mises à jour nécessaires sont sévèrement punis à cause des erreurs de Service Canada. On dit que le délai de rappel est de 48 heures, mais honnêtement, ces gens se trouvent dans une situation désespérée. À mon avis, il est inacceptable que 2 % des gens n'aient pas pu être rappelés dans les 48 heures lorsqu'ils ont communiqué avec le bureau de leur député; j'espère donc que nous pourrions réduire de beaucoup ce délai dans nos bureaux.

Bon nombre d'étudiants dans ma circonscription se sont fait dire qu'ils devaient rembourser leurs prestations, et ils ont même reçu... même s'ils avaient suivi toutes les étapes appropriées. M. Groen a dit qu'il fallait environ six semaines dans bien des cas. Chez nous, il faut environ trois ou quatre mois.

Pour mes quatre questions, je vais procéder dans l'ordre, et j'espère pouvoir toutes les poser.

Combien de dossiers Service Canada examine-t-il à l'heure actuelle, et dans combien de cas cherche-t-il à obtenir un remboursement?

Mme MacDonald est peut-être la mieux placée pour répondre à cette question.

• (1200)

Mme Lori MacDonald: Je vais demander à M. Groen de répondre à cette question.

M. Cliff C. Groen: Merci.

Je n'ai pas cette information directement à ma disposition, mais je serai heureux de la transmettre au Comité plus tard.

M. Matt Jeneroux: Merci, monsieur Groen.

La deuxième question est la suivante: en date d'aujourd'hui, combien d'argent Service Canada essaie-t-il de percevoir des Canadiens à la suite de paiements qui n'auraient pas dû être approuvés?

Mme Lori MacDonald: Je vous remercie de la question.

Encore une fois, nous ferons parvenir cette information au Comité.

M. Matt Jeneroux: Voici la troisième question: parmi les remboursements exigés, combien ont été réévalués et annulés par Service Canada?

Mme Lori MacDonald: Encore une fois, monsieur le président, nous n'avons pas cette information avec nous aujourd'hui, mais nous pourrions faire parvenir la réponse au Comité plus tard.

M. Matt Jeneroux: J'en viens à ma dernière question, monsieur le président.

Service Canada envisage-t-il de renoncer à la perception de ces fonds?

Mme Lori MacDonald: Monsieur le président, dans l'ensemble, je dirais que le gouvernement a la responsabilité fiduciaire de récupérer les sommes dues. Nous le faisons en collaboration avec nos collègues de l'Agence du revenu du Canada. Il existe des politiques et des lignes directrices très précises en ce qui concerne le recouvrement des créances. Je dirais que nous avons été très clairs à cet égard: notre principale tactique est d'aviser le client des sommes dues, puis de travailler avec lui pour qu'il les rembourse graduelle-

ment. Il n'est pas obligé de le faire immédiatement; en fait, dans chaque cas, nous travaillons avec le client pour déterminer le montant qu'il est capable de rembourser et pendant combien de temps, car nous comprenons évidemment que tout le monde n'a pas les mêmes moyens financiers ni les mêmes besoins financiers.

Comme je l'ai dit [*Inaudible*], nous vous fournirons l'information.

M. Matt Jeneroux: Merci, madame MacDonald.

Je vais peut-être être un peu plus direct. Y a-t-il eu des discussions avec le ministre, avec vos superviseurs ou avec le sous-ministre au sujet de l'éventualité de renoncer à récupérer ces fonds?

Mme Lori MacDonald: Merci de la question, monsieur le président.

Nous maintenons un dialogue constant sur le recouvrement des créances. Il peut s'agir de n'importe quoi: par exemple, la façon dont nous récupérons les sommes dues, la communication de messages à ce sujet ou les répercussions sur les différents segments de population. Il y a toujours eu — même avant la pandémie — des conversations sur le recouvrement des créances et la façon dont nous le faisons pour le gouvernement en général.

M. Matt Jeneroux: Monsieur le président, je vais céder mon temps de parole. En tout cas, en ce qui concerne les trois premières questions — et même la quatrième —, j'ai bien hâte d'obtenir des réponses assez rapidement. Ce sont des questions que les gens de ma circonscription, Edmonton Riverbend, nous posent directement jour après jour. Je suis persuadé que mon gestionnaire de cas et bon nombre de ses homologues partout au pays aimeraient entendre les réponses à ces questions.

Le président: Merci, monsieur Jeneroux. Votre temps de parole était de toute façon presque écoulé.

Nous allons terminer avec Mme Martinez Ferrada, qui disposera de cinq minutes.

Madame Crescenzi, lorsque vous répondez à une question, auriez-vous l'obligeance de lever votre micro? On entend des bruits parasites, et l'interprète... Merci.

Madame Martinez Ferrada, vous avez cinq minutes.

[*Français*]

Mme Soraya Martinez Ferrada (Hochelaga, Lib.): Merci, monsieur le président.

C'est à mon tour de dire à quel point ce problème est important. Comme ma collègue Mme Chabot l'a dit, et comme certains témoins l'ont dit également, il s'agit d'un problème qui touche le Québec de façon disproportionnée. J'ai effectivement reçu plusieurs appels à ce sujet à mon bureau de circonscription.

Je voudrais revenir sur votre présentation, madame MacDonald. Vous avez dit, d'une part, que vous consacriez des ressources supplémentaires pour pallier ce problème; d'autre part, vous avez dit que vous alliez utiliser d'autres méthodes pour tenter de réduire l'attente.

Je sens également une certaine confusion quant au nombre de gens qui sont en attente, qu'il s'agisse de dossiers de fraude ou de dossiers de personnes en attente de confirmation d'assurance-emploi. Pourriez-vous nous décrire un peu plus clairement le plan d'intervention du ministère pour arriver à trouver des solutions concrètes? Quels sont les chiffres actuellement? Vous parlez d'autres manières de réduire l'attente. Quelles sont-elles?

Comme mon collègue M. Jeneroux, j'ai également reçu des appels à mon bureau de circonscription, et je m'attends à pouvoir donner rapidement des réponses aux citoyens qui m'appellent. Les membres du Comité aimeraient beaucoup que vous nous présentiez un plan clair d'intervention du ministère relativement à ce problème. Pouvez-vous nous éclairer un peu sur le sujet?

[Traduction]

Mme Lori MacDonald: Je vous remercie de la question.

Monsieur le président, je vais intervenir en premier, puis je demanderai à mon collègue, Cliff Groen, de répondre également.

En ce qui concerne la question très précise de la fraude, comme nous l'avons dit tout à l'heure, nous avons actuellement environ 10 000 dossiers à traiter, et nous savons qu'environ 2 000 d'entre eux sont des cas urgents. Nous avons embauché plus d'enquêteurs pour le traitement de ces dossiers. Nous avons réorganisé des ressources au sein du ministère pour mener ces enquêtes, et nous avons formé plus d'employés pour répondre aux appels très pointus liés à la fraude d'identité afin d'aider à débloquer ces dossiers très rapidement. La grande majorité, sinon la totalité, de ces 2 000 cas seront réglés dans les deux prochaines semaines, mais nous poursuivrons le triage des cas supplémentaires, car nous en recevons de nouveaux chaque jour. Nous continuerons également à embaucher de nouveaux employés pour qu'ils nous aident à traiter ces dossiers.

Pour ce qui est du traitement, nous avons sélectionné et embauché du personnel supplémentaire pour les centres d'appels, ainsi que pour le traitement. Par ailleurs, nous avons simplifié nos processus internes pour corriger les défauts du système et améliorer l'efficacité. Nous utilisons l'analyse des données. S'ajoutent à cela les interventions en matière de robotique. Nous envisageons également de modifier nos charges de travail afin de pouvoir traiter les dossiers de tous les coins du pays, peu importe l'endroit où se trouve le client.

Ce ne sont là que quelques-unes des mesures que nous avons mises en place pour assurer un traitement plus efficace des demandes d'assurance-emploi. J'invite M. Groen à prendre la parole s'il souhaite ajouter quelque chose.

• (1205)

[Français]

M. Cliff C. Groen: Merci, madame MacDonald.

J'aimerais souligner quelques points importants. D'abord, pour ce qui est le versement des prestations d'assurance-emploi, les résultats obtenus depuis le début de la pandémie n'ont jamais été aussi bons qu'aujourd'hui. Nous avons été en mesure de verser les prestations dans un délai conforme à notre norme de service dans 88 % des cas, alors que, avant la pandémie, ce résultat se situait plutôt autour de 80 %.

Nous savons que certaines personnes sont en attente, mais la grande majorité des demandes sont traitées dans un délai très court. En ce qui a trait au nombre de demandes reçues et traitées, en date

d'aujourd'hui, nous avons reçu environ 3,1 millions de demandes d'assurance-emploi, et nous en avons déjà traité 2,9 millions. En ce moment, 200 000 demandes sont traitées, et cela comprend celles que nous avons reçues la semaine dernière.

Nous ferons tout notre possible pour résoudre les problèmes existants.

Mme Soraya Martinez Ferrada: Monsieur le président, il y a encore une fois deux chiffres qui circulent actuellement et j'essaie...

[Traduction]

Le président: Madame Martinez Ferrada...

[Français]

Mme Soraya Martinez Ferrada: Est-ce que cela va? Puis-je continuer?

[Traduction]

Le président: Oui, mais la réunion tire à sa fin. Vous avez cinq secondes, madame Martinez Ferrada.

[Français]

Mme Soraya Martinez Ferrada: Pourrait-on présenter au Comité les chiffres qu'on vient de mentionner relativement à la situation avant la pandémie et après la pandémie? Pourrions-nous avoir un comparatif afin de comprendre pourquoi la situation actuelle est plus difficile qu'avant la pandémie? Pourrions-nous avoir des vrais chiffres sur lesquels nous pourrions nous appuyer, plutôt que d'avoir recours à ceux qui sont rapportés par les médias?

[Traduction]

Le président: Merci, madame Martinez Ferrada.

Voilà qui met fin à la première partie de la...

Mme Stephanie Kusie: Monsieur le président.

Le président: Oui.

Mme Stephanie Kusie: Merci, monsieur le président.

Tout d'abord, je tiens à remercier grandement tous les témoins qui sont ici aujourd'hui et...

Le président: Madame Kusie, vous n'avez pas la parole.

Mme Stephanie Kusie: Je pensais que vous m'aviez donné la parole lorsque vous avez dit oui. Excusez-moi.

Le président: Non, je suis désolé. Nous avons conclu cette partie de la réunion...

Mme Stephanie Kusie: Vous avez dit oui, monsieur le président, et j'ai cru que vous me cédiez la parole. Vous avez bien dit oui. À quoi correspondait le oui, monsieur le président?

Le président: Non, je n'ai pas dit que vous aviez la parole, madame Kusie.

Mme Stephanie Kusie: Pouvons-nous vérifier le compte rendu, madame la greffière, pour voir ce qu'il en est? Je crois que le oui signifiait que j'avais la parole. Je ne comprends pas. J'ai dit quelque chose et vous avez répondu oui; donc, pour moi, c'était signe que j'avais la parole.

Le président: Je suis désolé, non, madame Kusie. Je ne vous ai pas donné la parole. Nous étions en train de clore la réunion, et j'ai dit que j'allais remercier les témoins. J'ai clairement nommé les députés qui allaient poser les dernières questions, alors je veux procéder à...

Mme Stephanie Kusie: Eh bien, pourrai-je avoir la parole après que vous aurez terminé de remercier les témoins?

Le président: Non. Nous concluons la...

• (1210)

Mme Stephanie Kusie: Vous avez dit oui. Pourquoi ne puis-je pas avoir la parole une fois nous aurons remercié les témoins?

Le président: Madame Kusie, pourrions-nous faire preuve de respect envers la procédure? J'ai été très clair quant à la façon dont nous allons procéder. Nous connaissons les règles. J'ai nommé les deux derniers intervenants et j'ai précisé le temps dont ils disposaient. J'ai remercié Mme Martinez Ferrada, puis j'ai indiqué qu'il n'y aurait pas d'autres interventions. J'allais ensuite remercier les témoins d'avoir pris le temps de comparaître devant le Comité et de nous faire part de leurs observations réfléchies.

Nous allons maintenant suspendre la séance avant de passer à la deuxième partie de...

Mme Stephanie Kusie: Monsieur le président, j'ai quelque chose à dire auparavant, s'il vous plaît.

Le président: Madame Kusie, avez-vous une motion?

Mme Stephanie Kusie: Non, je n'en ai pas.

Le président: Dans ce cas, madame Kusie, vous n'avez pas la parole.

Mme Stephanie Kusie: D'accord, j'ai une motion à présenter.

Le président: Quelle est votre motion?

Mme Stephanie Kusie: Je voulais proposer que nous siégeons en public pour la deuxième partie de notre réunion. Tout le monde a travaillé très fort pour présenter au Comité des motions concernant des études. Il est clair que tous les partis ont consacré beaucoup de temps et de réflexion à cette question. C'est pourquoi j'espérais que nos électeurs et les Canadiens en général puissent voir le travail inlassable que nous avons fait pour préparer ces motions, le tout suivi d'une discussion claire et transparente pour déterminer les études que nous allons entreprendre.

Voilà donc ma motion: que la deuxième partie de notre réunion se déroule en public.

Le président: Les membres du Comité ont entendu la motion. Je vais la soumettre à un vote par appel nominal. Je demande à la greffière de confirmer la motion qui vient d'être présentée par...

Mme Bonita Zarrillo: Je suis désolée, monsieur le président, mais j'avais levé la main avant que vous n'annonciez le vote. J'aimerais obtenir quelques précisions.

Le président: Madame la greffière, je ne vois personne ayant levé la main parmi ceux qui sont présents dans la salle, alors vous devrez me le confirmer.

La greffière: Mme Zarrillo a la main levée.

Mme Bonita Zarrillo: Oui, en effet, et cela pose un autre problème dont nous devrions parler.

Si j'ai levé la main, c'est uniquement pour parler des règles de procédure. Nous sommes saisis d'une motion en suspens qui précise quand nous pouvons siéger à huis clos. Je serais heureuse d'avoir une discussion là-dessus. Je crois comprendre que nous n'avons rien à ce sujet en ce moment, et je devrais peut-être demander des éclaircissements. En effet, nous n'avons pas réglé la question du huis clos.

Le deuxième point qui vient de se manifester, et qui est de nature procédurale, concerne les mains levées. Je constate que nous sommes cinq dans la salle aujourd'hui, et le président n'est pas en mesure de voir dans quel ordre nous levons la main. Il faut déterminer la façon dont la prise de parole se fera en mode hybride. C'est un problème dont nous venons d'être témoins.

Si je pouvais d'abord obtenir des éclaircissements sur les règles pour le huis clos, ce serait parfait.

Le président: Je vous remercie. Je vais demander à la greffière d'expliquer la motion de Mme Kusie. C'est une motion dilatoire. Il faut la mettre aux voix tout de suite.

Madame la greffière, ai-je raison?

La greffière: Oui, monsieur le président, vous avez raison.

Le président: D'accord. Nous allons donc passer au vote sur la motion de Mme Kusie.

Madame la greffière, pour que tout le monde sache clairement sur quoi porte le vote...

Mme Bonita Zarrillo: Monsieur le président, je lève encore la main.

Le président: Non, madame Zarrillo, le vote a été annoncé. Nous devons passer au vote. C'est une motion dilatoire.

Madame la greffière, avant de procéder au vote, pour que tout le monde comprenne bien, pourriez-vous répéter aux membres du Comité la motion qui est mise aux voix?

La greffière: La motion demande que le Comité siège en public.

• (1215)

Mme Bonita Zarrillo: Je me trouve dans une position très difficile, parce que j'ai l'habitude de voter en faveur de ce genre de choses et j'aimerais pouvoir voter en faveur de ce genre de choses, mais je ne comprends pas bien comment une motion qui vient de l'assemblée peut avoir la priorité sur une motion qui attend depuis la mi-décembre et qui traite de la même...

[Français]

Mme Louise Chabot: Monsieur le président, j'invoque le Règlement. L'interprétation ne fonctionne pas.

[Traduction]

Mme Bonita Zarrillo: Il n'y a pas eu de traduction.

Le président: Lorsque la traduction sera rétablie, je demanderai à la greffière d'expliquer cela à Mme Zarrillo.

[Français]

Mme Louise Chabot: Je voudrais que Mme Zarrillo reprenne son intervention du début, parce que ses propos n'ont pas été interprétés.

[Traduction]

Le président: Madame la greffière, c'est effectivement ce qui se passe. Il n'y a aucune traduction en ce moment.

La greffière: Monsieur le président, la traduction semble fonctionner maintenant.

Le président: Merci, madame la greffière. Alors, pouvez-vous expliquer à Mme Zarrillo pourquoi c'est cette motion que nous allons mettre aux voix?

La greffière: Madame Zarrillo, nous sommes actuellement en train de voter pour que le Comité siège en public. Je crois savoir que vous avez présenté une motion le 13 décembre concernant les procédures à huis clos. La motion a été ajournée à ce moment-là, mais vous pouvez reprendre le débat à ce sujet à tout moment. Si vous le souhaitez, vous pouvez reprendre le débat cet après-midi pendant les travaux du Comité, ou à tout autre moment.

Mme Bonita Zarrillo: J'ai une autre question, et je m'excuse vraiment auprès de mes collègues du Comité. Il s'agit de quelque chose d'important du point de vue de la procédure, alors j'espère pouvoir obtenir des éclaircissements.

Je veux juste bien comprendre qu'une motion peut être présentée par l'assemblée à tout moment de la procédure, sans préavis et quel que soit le sujet. Est-ce exact?

La greffière: Vous pouvez proposer une motion dans le cadre des travaux du Comité. Sinon, il faut un préavis de 48 heures.

[Français]

Mme Louise Chabot: Monsieur le président, je ne veux pas m'attarder trop longuement sur la procédure. Cependant, j'aimerais simplement souligner que, vendredi dernier, on m'a répondu que, en vertu du Règlement, il n'était pas possible d'intervenir une fois que le vote était commencé. Or je vois que nous reprenons le débat et je ne comprends pas comment c'est possible en vertu du Règlement.

[Traduction]

Le président: Madame Chabot, vous avez raison. La greffière va terminer la mise aux voix en cours. Je n'accepterai plus d'intervention jusqu'à ce qu'elle soit terminée.

(La motion est adoptée par 6 voix contre 5. [Voir le Procès-verbal])

Le président: Madame la greffière, arrivons-nous à la fin de la première partie de la séance, à ce moment où nous devons mettre fin à cette connexion et nous brancher à...

La greffière: Monsieur le président, nous sommes présentement en public et nous allons le rester pour la deuxième partie de la séance.

• (1220)

Le président: Merci, madame la greffière, de cette précision.

La greffière: Monsieur le président, Mme Zarrillo a la main levée.

Le président: D'accord.

Mme Bonita Zarrillo: Puis-je demander une pause. Si nous pouvions obtenir des renseignements sur la façon dont les gens dans la salle seront présentés afin qu'on puisse les différencier de ceux qui sont en ligne, et de la façon dont nous allons coordonner cela pour le reste de la réunion, ce serait apprécié.

J'aimerais faire une pause de deux minutes, juste pour nous permettre d'avoir l'heure juste à ce sujet.

Le président: D'accord.

Je vais suspendre la séance quelques minutes pendant que je consulte la greffière.

Je vous remercie.

• (1220)

(Pause)

• (1225)

Le président: Mesdames et messieurs, je vous remercie.

Nous sommes maintenant dans la deuxième heure de notre réunion et nous sommes en public. Les travaux du Comité reprennent en public.

Madame la greffière, qui a la main levée?

La greffière: Mme Kusie a la main levée, monsieur le président.

Le président: Madame Kusie, allez-y.

Mme Stephanie Kusie: Merci beaucoup, monsieur le président.

Je tiens à féliciter le Comité d'avoir pris la décision de tenir cette discussion en public. Je pense simplement qu'il est très important que nos concitoyens et tous les Canadiens voient que nous nous penchons sur les problèmes auxquels la nation doit faire face et que nous sommes prêts à nous attaquer à ces questions et à planifier nos études en conséquence.

Monsieur le président, il est certain que les conservateurs ont présenté beaucoup de bonnes motions, comme beaucoup d'autres membres de cette équipe. Je vois tellement d'idées fantastiques ici. J'avoue que toutes ces idées m'enthousiasment beaucoup. Il nous sera très difficile d'établir un ordre de priorité concernant les sujets que nous étudierons et ce que nous ferons, mais je pense que la motion de Mme Chabot serait un bon point de départ pour nos études et pour les conversations que nous aurons.

[Français]

La motion de Mme Chabot est la suivante:

Que le Comité invite la ministre de la Famille, des Enfants et du Développement social, le ministre de l'Emploi, du Développement de la main d'oeuvre et de l'Inclusion des personnes en situation de handicap, le ministre du Travail et la ministre des Aînés à témoigner pendant une heure chacun devant le Comité pour expliquer leurs lettres de mandat.

Selon moi, ce sera une excellente occasion de connaître les priorités des ministres. De plus, nous pourrions avoir l'occasion de parler aux ministres concernant leurs priorités pour cette session, c'est-à-dire d'ici au printemps — nous serons évidemment ici jusqu'à la fin de juin. Pour le Comité, il s'agirait d'un bon début. Par la suite, nous pourrions étudier toutes les autres motions.

Comme je l'ai dit, plusieurs bonnes motions sont sur la table, mais je crois que ce serait bon de commencer par une motion concernant la présence des ministres au Comité.

Merci beaucoup, monsieur le président.

[Traduction]

Le président: Y a-t-il des interventions concernant la motion?

M. Michael Coteau: Monsieur le président, est-ce que je peux l'entendre à nouveau? Y a-t-il une motion qui a été présentée?

[Français]

Mme Louise Chabot: Monsieur le président, j'avais levé la main.

Mme Soraya Martinez Ferrada: J'invoque le Règlement, monsieur le président.

[Traduction]

Le président: Nous sommes en train de traiter la motion de Mme Kusie.

Madame Kusie, veuillez répéter votre motion.

[Français]

Mme Soraya Martínez Ferrada: J'invoque le Règlement, monsieur le président.

[Traduction]

La greffière: Monsieur le président, Mme Martínez Ferrada souhaite invoquer le Règlement.

Le président: Madame Martínez Ferrada, nous vous écoutons.

[Français]

Mme Soraya Martínez Ferrada: Monsieur le président, étant donné que la réunion d'aujourd'hui se déroule en format hybride...

Mme Louise Chabot: C'est moi qui ai levé la main en premier, monsieur le président.

Mme Soraya Martínez Ferrada: Madame Chabot, j'ai invoqué le Règlement dans le but de vous aider.

Mme Louise Chabot: Très bien, excusez-moi.

Il y a parfois des retards sur le plan de l'interprétation.

Mme Soraya Martínez Ferrada: Cela fait partie de mon rappel au Règlement, madame Chabot.

Monsieur le président, ce serait vraiment intéressant de vérifier auprès de la greffière comment aider les membres du Comité à bien fonctionner même s'il se déroule de façon hybride. Puisque le président assiste à la réunion de manière virtuelle, il ne voit pas ce qui se passe dans la salle, et vice-versa. Peut-être la greffière pourrait-elle aider le président à suivre l'ordre de parole des députés. Puisque la greffière est présente dans la salle, elle pourrait aider le président, afin qu'il y ait une meilleure cohésion sur le plan de l'ordre de parole des députés.

J'aimerais soulever un autre élément. Je pense que je suis la seule francophone présente dans la salle. C'est extrêmement difficile pour moi d'entendre l'interprétation, puisque j'entends les députés anglophones s'exprimer dans la salle. Si tous mes collègues utilisaient les oreillettes et que l'on diminuait le son dans la salle, cela m'aiderait à bien entendre l'interprétation.

Au bénéfice de mes collègues qui assistent à la réunion de manière virtuelle ainsi qu'au mien, ce serait intéressant que la greffière puisse aider le président sur le plan de l'ordre de la prise de parole, ce qui permettrait de faciliter les discussions. Nous sommes ici pour étudier les motions en cours et pour en discuter.

• (1230)

[Traduction]

M. Alex Ruff: Monsieur le président, j'invoque le Règlement.

Je voulais souligner le même problème que la députée précédente vient de mentionner. Nous entendons la traduction des deux langues, alors si nous pouvions corriger cela, les échanges seraient beaucoup plus faciles à comprendre.

Le président: Je suis d'accord. Merci de l'avoir souligné.

Est-ce que cela est en train de se régler, madame la greffière ?

La greffière: Je vais en parler tout de suite aux services concernés.

Le président: Nous allons suspendre la séance pendant deux minutes, le temps de régler ce problème.

• (1230)

(Pause)

• (1230)

Le président: Nous reprenons la réunion.

Mme Bonita Zarrillo: Je suis désolée, monsieur le président. J'ai levé la main presque immédiatement après Mme Kusie, avant que des mains ne se lèvent à l'écran, mais il n'y avait pas de procédure en cours à ce moment-là pour reconnaître les intervenants.

Le président: Madame la greffière, qu'en est-il ?

La greffière: Cette décision-là vous appartient. Quand je l'ai remarquée, Mme Zarrillo a été placée en troisième, mais la décision vous appartient, monsieur le président. J'ai Mme Kusie, Mme Chabot, Mme Zarrillo, M. Collins et M. Coteau...

[Français]

Mme Louise Chabot: Monsieur le président, ma main était levée dès la reprise de la séance.

[Traduction]

Le président: Nous allons passer à Mme Chabot, puis à Mme Zarrillo.

• (1235)

[Français]

Mme Louise Chabot: Merci, monsieur le président.

Je vous remercie, madame Kusie. La motion que vous avez présentée est celle que nous avons déposée, qui propose d'entendre les ministres relativement à leurs lettres de mandat respectives qui ont été fournies quelque temps après le discours du Trône. Nous voyons qu'il y a des priorités fort importantes pour les ministres dans les lettres de mandat. Ce que je comprends de ce que vous proposez, madame Kusie, c'est de recevoir les ministres au sujet de leurs lettres de mandat, dans le contexte actuel. Je suis tout à fait en accord sur ma motion et sur la manière dont vous lui donnez priorité.

[Traduction]

Le président: Je vous remercie.

Pour que les choses soient claires, s'il n'y a pas d'autres interventions sur la motion, c'est d'elle que nous allons traiter, car c'est celle dont nous sommes saisis présentement.

Ai-je raison de dire cela, madame la greffière ?

La greffière: Oui. Mme Chabot a présenté la motion. Le débat est donc lancé.

Mme Martínez Ferrada a levé la main pour intervenir dans le cadre de ce débat. C'est donc elle la suivante.

Le président: Madame Martínez Ferrada, vous avez la parole.

[Français]

Mme Soraya Martínez Ferrada: Merci, monsieur le président.

Ma question porte sur la motion de ma collègue. Comptait-elle faire une proposition concernant le temps alloué? En effet, encore une fois, plusieurs motions doivent être considérées, en ce moment, et nous devons éventuellement en discuter. Plusieurs études sont aussi à considérer. Moi, je suis très favorable à ce que nous puissions entendre les ministres sur leurs lettres de mandat; toutefois, sans rien vouloir enlever à qui que ce soit ni aux ministres, nous pourrions tout aussi bien lire ces lettres de mandat et, éventuellement, dans chacune des études que nous entreprendrons, décider s'il y a lieu d'entendre les ministres. Pour le moment, si nous faisons un calcul rapide, nous pouvons nous attendre à passer une heure avec chaque ministre relativement à son mandat. Cela prendrait le temps de deux réunions complètes du Comité. Je me questionne alors sur l'efficacité du Comité et sur l'effet que cela aura sur les études que nous allons entreprendre.

J'aimerais savoir si c'est un peu ce que ma collègue avait en tête. J'aimerais entendre l'avis de mes autres collègues sur la nécessité de consacrer deux réunions complètes du Comité pour entendre quatre ministres à raison d'une heure par ministre.

[Traduction]

Le président: Madame la greffière, qui est le suivant ou la suivante? Nous sommes en train de débattre de la motion.

La greffière: M. Coteau est le prochain sur la liste dans le cadre de ce débat sur la motion de Mme Chabot.

Le président: Monsieur Coteau, nous vous écoutons.

M. Michael Coteau: Je vais retirer mon nom pour l'instant.

Le président: D'accord.

Madame la greffière, toujours en lien avec la motion, pouvez-vous nous dire qui est le prochain intervenant?

[Français]

La greffière: Mme Chabot est la prochaine.

[Traduction]

Le président: Madame Chabot, vous avez la parole.

[Français]

Mme Louise Chabot: Merci, monsieur le président.

Je veux bien comprendre l'intention de Mme Kusie en donnant la priorité à ma motion. Si j'ai bien compris, son intention est que cette motion soit traitée en priorité et que nous recevions les ministres pour étudier leurs lettres de mandat, avant d'entreprendre des travaux sur d'autres motions, dans l'immédiat. Si c'est bien son intention, et j'aimerais que ce soit clarifié, je serai d'accord. La motion, donc, serait de recevoir les ministres concernant leurs lettres de mandat durant les deux prochaines séances, si je peux m'exprimer ainsi.

De mon côté, j'avais calculé que nous avons 15 semaines de travaux parlementaires d'ici le mois de juin. Je pense que nous avons le temps pour cela et pour d'autres motions bien importantes que nous avons à traiter. Nous pourrions recevoir les ministres sans délai dans le cadre de nos deux prochaines rencontres, si Mme Kusie confirme que c'est bien là son intention.

[Traduction]

Le président: Toujours dans le cadre du débat, madame la greffière, y a-t-il un autre intervenant?

La greffière: M. Jeneroux est le suivant.

Le président: Monsieur Jeneroux, à vous la parole.

M. Matt Jeneroux: Merci, monsieur le président.

Merci, madame Chabot, pour la motion. Je pense que la motion de Mme Martinez Ferrada — je ne sais pas si c'est un amendement officiel ou peut-être davantage quelque chose qui est juste pour nous — est une adoption judicieuse.

Il n'y a pas longtemps que je suis ici, monsieur le président, mais je pense qu'au cours de ces six ans, j'ai pu noter qu'il est toujours agréable pour les comités d'être en mesure de recevoir les ministres en début de parcours afin d'assurer que tout le monde est sur la même longueur d'onde, essentiellement. Cela nous donne une heure avec chaque ministre pour poser les questions cruciales pour lesquelles nous aimerions avoir une réponse. En somme, je pense que pour les deux premières réunions, c'est une bonne façon de procéder. C'est mon opinion, monsieur le président.

• (1240)

Le président: Madame la greffière, y a-t-il d'autres membres du Comité qui souhaitent prendre la parole?

La greffière: M. Coteau et Mme Chabot ont toujours la main levée, dans cet ordre.

M. Michael Coteau: Ma main est maintenant baissée, monsieur le président.

Le président: D'accord.

Madame Chabot, vous aviez la main levée.

[Français]

Mme Louise Chabot: Oui, monsieur le président.

J'avais posé une question à Mme Kusie.

Si je comprends bien, puisque j'ai déposé cette motion, je suis l'auteure de la motion. Ma motion ne prévoyait pas de délai. Or l'intention de Mme Kusie est d'imposer un délai voulant que les ministres comparaissent au sujet de leur lettre de mandat prioritairement, donc lors des prochaines réunions. Mme Kusie a-t-elle l'intention de modifier la motion en ce sens?

Mme Stephanie Kusie: Oui.

Mme Louise Chabot: Sinon, je proposerai moi-même l'amendement. C'était simplement une question que je posais à Mme Kusie, qui a présenté ma motion en premier...

[Traduction]

Le président: Madame la greffière, nous en sommes toujours à la motion de Mme Chabot, et je ne crois pas...

La greffière: Permettez-moi de demander des précisions.

Madame Kusie, est-ce que vous proposez un amendement à la motion de Mme Chabot?

Mme Stephanie Kusie: Oui, c'est ce que je fais.

Le président: D'accord, parce que Mme Chabot ne peut pas amender sa motion.

Mme Stephanie Kusie: Je propose d'amender la motion de Mme Chabot en prévoyant une heure avec chaque ministre au cours des deux prochaines réunions.

Est-ce convenable?

La greffière: C'est déjà dans la motion.

Mme Stephanie Kusie: D'accord. C'est ce que je ne comprends pas.

Le président: C'est votre amendement, Mme Kusie.

Madame la greffière, nous avons l'amendement proposé par Mme Kusie.

La greffière: Monsieur le président, puis-je m'entretenir avec vous un instant?

Le président: Bien sûr.

Mesdames et messieurs, je vais suspendre la séance pendant deux minutes afin de m'entretenir avec la greffière. Nous allons faire le point pour que tout le monde comprenne bien en quoi consistent la motion et l'amendement.

• (1240) _____ (Pause) _____

• (1245)

Le président: Nous sommes de retour.

Pour que tout le monde soit au fait de ce qui se passe, je vais demander à la greffière de faire le point sur la discussion entre Mme Kusie... sur la motion de Mme Chabot, et d'expliquer pourquoi le point qu'elle voulait ajouter était déjà inclus dans la motion principale.

Madame la greffière, pouvez-vous nous expliquer ce qu'il en est?

La greffière: Monsieur le président, Mme Kusie regardait la motion initiale. Or, la motion stipule déjà que l'on veut que les ministres comparaissent devant le Comité pendant une heure chacun. C'est déjà dans la motion initiale qu'a proposée Mme Chabot.

Le président: Par conséquent, l'amendement ne serait pas recevable.

La greffière: Tout juste, monsieur le président.

La prochaine sur la liste des intervenants est Mme Zarrillo.

Le président: Madame Zarrillo, nous vous écoutons.

Mme Bonita Zarrillo: Merci, monsieur le président.

J'allais intervenir à ce sujet, mais je vais attendre de savoir exactement ce qui a été décidé au sujet de l'amendement. Je ne l'ai pas vu du tout. Je l'ai seulement entendu dans l'assemblée. Je n'ai pas vu l'amendement de mes propres yeux.

La greffière: Mme Kusie souhaite prendre la parole ensuite.

Le président: Madame la greffière, pouvez-vous expliquer ce qu'il en est? Je crois comprendre qu'il n'y a pas d'amendement sur la table.

La greffière: Non, il n'y en a pas.

Mme Kusie va prendre la parole. Mme Chabot a la main levée, mais Mme Kusie, qui est dans la salle, souhaite aussi prendre la parole. Son nom figure également sur la liste des intervenants.

Le président: Qui est la première dans l'ordre, Mme Chabot ou Mme Kusie?

Mme Bonita Zarrillo: Eh bien, je pense que j'ai encore la parole.

Le président: Qui est-ce que j'entends, madame la greffière?

La greffière: C'est au tour de Mme Zarrillo.

Mme Bonita Zarrillo: Oui. J'ai la parole, n'est-ce pas?

Monsieur le président, je crois comprendre que Mme Chabot a présenté une motion. Mme Kusie a d'abord présenté l'information sur la motion au Comité. Ensuite, Mme Chabot a parlé de la motion et l'a présentée. Elle a proposé sa motion, et c'est de cette dernière que nous sommes saisis. Mme Kusie voulait assortir cette motion d'un échancier.

C'est l'information que j'attends. J'avais l'impression qu'il s'agissait d'un amendement. J'attends que cette information me parvienne officiellement. En lieu et place, je pourrais continuer à débattre de la motion de Mme Chabot, et d'elle uniquement, sans échancier.

Est-ce que c'est clair? Je m'excuse de cela, mais c'est parce que nous avons des députés à différents endroits. Nous avons des conversations en cours. J'ai vraiment besoin de comprendre le processus de ce dont nous discutons en ce moment.

Merci, monsieur le président.

Le président: Merci, madame Zarrillo. Vous avez tout à fait raison de demander et d'obtenir cette clarification.

Je vais demander à la greffière d'expliquer à nouveau à Mme Zarrillo et au Comité où nous en sommes.

La greffière: Monsieur le président, Mme Chabot a présenté sa motion initiale concernant l'invitation des ministres à comparaître devant le Comité au sujet de leurs lettres de mandat. La motion stipulait qu'ils devaient comparaître pendant une heure chacun devant le Comité pour expliquer leurs lettres de mandat.

Mme Kusie a parlé d'un amendement possible pour qu'ils comparaissent pendant une heure chacun, mais cela figurait déjà dans la motion originale.

Le président: D'accord.

Cela vous éclaire-t-il, madame Zarrillo?

Mme Bonita Zarrillo: J'ai entendu une conversation sur les prochaines réunions, ou sur la réunion suivante, alors peut-être que...

• (1250)

[Français]

Mme Louise Chabot: Monsieur le président, j'invoque le Règlement.

Le président: Vous avez la parole, madame Chabot.

Mme Louise Chabot: En tout respect, madame la greffière, l'amendement de Mme Kusie ne vise pas à inviter les ministres pendant une heure chacun. J'ai demandé à ce que ce soit clarifié. La proposition d'inviter les quatre ministres qui relèvent du Comité à comparaître pendant une heure chacune fait déjà partie de la motion que nous avons présentée.

De ce que je comprends, l'amendement de Mme Kusie vise à imposer un délai afin que les ministres comparaissent lors des deux prochaines rencontres. Il s'agit donc d'imposer un délai.

Nous souhaitons comprendre la teneur de l'amendement afin de savoir sur quoi nous allons nous prononcer. Ce sera à Mme Kusie de présenter son amendement. Sinon, je proposerai moi-même un amendement à ma motion.

[Traduction]

Le président: Madame Chabot, seule Mme Kusie peut parler au nom de Mme Kusie.

Madame la greffière, allez-y.

La greffière: Mme Kusie a levé la main pour parler ensuite.

Le président: Oui, madame Kusie, nous vous écoutons.

[Français]

Mme Stephanie Kusie: Merci, madame Chabot.

Nous venons d'avoir une conversation, et je proposerai maintenant un amendement. Je pense que cela nous permettra d'avancer.

[Traduction]

La conversation que nous venons d'avoir et qui, je l'espère, plaira à tous les membres du Comité, serait que jeudi, nous ayons une autre réunion de travail afin d'établir nos priorités. Au cours de trois réunions consécutives — donc les deux réunions de la semaine prochaine, et nous aurions besoin d'une autre réunion après cela — nous allons recevoir les cinq ministres. En plus de ceux que Mme Chabot a mentionnés — le ministre de la Famille, des Enfants et du Développement social, la ministre de l'Emploi, du Développement de la main-d'œuvre et de l'Inclusion des personnes en situation de handicap, le ministre du Travail et la ministre des Aînés —, nous ajouterions le ministre du Logement.

Nous profiterions de la prochaine réunion pour terminer le travail, ce que nous n'aurons malheureusement pas le temps de faire aujourd'hui. Cependant, les trois réunions suivantes ménageraient une heure avec chacun des cinq ministres qui ont certaines responsabilités en lien avec notre comité. J'espère que cela répond également à la préoccupation de Mme Chabot au sujet des délais.

L'amendement que je proposerais porterait exactement sur ce que je viens de dire.

Je vous remercie.

Le président: Madame Kusie, je vais vous demander de clarifier vos propos, parce qu'ils s'inscrivent dans une longue discussion. Pour que tout le monde comprenne bien de quoi il s'agit, pouvez-vous expliquer exactement en quoi consiste votre amendement à la motion de Mme Chabot?

Pouvez-vous préciser ce qu'est votre amendement à la motion de Mme Chabot?

Mme Stephanie Kusie: Permettez-moi de le préciser. Je propose:

Que le comité invite la ministre de la Famille, des Enfants et du Développement social, la ministre de l'Emploi, du Développement de la main d'oeuvre et de l'Inclusion des personnes en situation de handicap, le ministre du Travail, la ministre des Aînés et le ministre du Logement à témoigner pendant une heure chacun devant le Comité d'ici le vendredi 18 février 2022 pour expliquer leurs lettres de mandat.

Le président: Merci, madame Kusie.

Madame la greffière, avez-vous bien compris l'amendement?

La greffière: Je vais simplement le lire de nouveau:

Que le comité invite la ministre de la Famille, des Enfants et du Développement social, la ministre de l'Emploi, du Développement de la main d'oeuvre et de l'Inclusion des personnes en situation de handicap, le ministre du Travail, la ministre des Aînés et le ministre du Logement à comparaître une heure chacun devant le Comité avant le vendredi 18 février 2022 afin d'expliquer leurs lettres de mandat.

Le président: Si personne ne souhaite discuter de l'amendement, je vais demander un...

La greffière: Mme Zarrillo a la main levée.

• (1255)

Le président: Madame Zarrillo, veuillez prendre la parole.

Mme Bonita Zarrillo: Merci, monsieur le président.

Je propose effectivement un sous-amendement à l'amendement.

Je soulève cette question parce que Mme Kusie a mentionné la possibilité de classer les études par ordre de priorité. Je veux vous faire part du fait qu'un jeune de ma collectivité âgé de 12 ans s'est enlevé la vie. Un jeune de 16 ans a fait une surdose dans des toilettes publiques de ma collectivité. Je suis venue participer à la séance d'aujourd'hui afin de m'occuper des travaux du Comité et de classer les études par ordre de priorité. Je tiens à entendre les ministres autant que n'importe qui d'autre, et j'appuierai la motion de Mme Kusie visant à faire comparaître les ministres, car nous avons besoin de les entendre. De plus, ils ont besoin de savoir ce que nous entendons les gens dire dans nos collectivités, tout autant que nous avons besoin de les entendre.

Je demande que ce sous-amendement soit adopté, afin qu'en tant que groupe, nous trouvions le temps de siéger ensemble, de manière collaborative, afin de soutenir les membres de nos circonscriptions — des familles qui souffrent, des familles qui perdent des membres de leur famille, parce qu'elles n'ont pas le privilège que nous avons de siéger ici et d'essayer de trouver des clips à diffuser sur les médias sociaux. Si un enfant perd la vie dans ma collectivité cette semaine parce que nous avons décidé de siéger à cette table afin d'essayer de faire comparaître les ministres, alors que nous venons de passer une heure à entendre de très, très bonnes informations sur l'assurance-emploi, je serai très contrariée. Je suis venue à Ottawa pour soutenir les familles et les personnes seules, et pour leur apporter l'aide dont elles ont besoin après avoir passé deux années coincées chez elles, sans pouvoir montrer leur amour à leur famille et sans pouvoir embrasser leur mère ou leur père. Les gens n'ont pas pu participer à des funérailles ou des mariages. En outre, j'ai eu peur de me rendre au travail aujourd'hui. Je suis députée, et j'ai eu peur de marcher pour me rendre au travail aujourd'hui. J'ai été forcée de composer un numéro pour demander: « Est-ce que je peux emprunter la rue en toute sécurité aujourd'hui afin de me rendre jusqu'à la rue Wellington? ».

J'en ai assez de discuter de cette question. J'aimerais proposer un amendement pour que nous décidions de l'ordre de priorité des études et que le personnel puisse s'occuper des informations et des études qui comptent pour les gens. Je suis tout à fait prête à appuyer tous les ministres qui veulent comparaître devant le Comité, mais je ne peux pas retourner dans ma circonscription et entendre parler de la mort d'un autre enfant.

Jeudi, une femme a été poignardée à mort dans le parc de stationnement adjacent au mien, et j'ai été obligée de demander à mon personnel: « Est-ce que ça va? Avez-vous vécu un incident en descendant dans le parc de stationnement hier soir? La GRC va nous rendre visite aujourd'hui afin d'obtenir les images enregistrées par notre caméra ». Trop de femmes sont mortes au cours de ces deux dernières années, alors qu'elles étaient aux prises avec des situations de violence ou des relations abusives, sans avoir la possibilité de sortir de chez elles. Je ne dis pas que c'est ce qui est arrivé à la jeune mère qui a été poignardée à mort dans le centre commercial où se trouve mon bureau de circonscription. Aujourd'hui, je me suis éloignée de mon personnel et de ma collectivité pour venir ici et me battre pour elles.

Voilà la modification que je propose. Le sous-amendement à l'amendement de Mme Kusie a pour objet d'accorder la priorité à la tenue d'une réunion visant à discuter des motions qui sont déjà à l'étude et à les classer par ordre de priorité, afin que le personnel puisse se mettre au travail.

Merci, monsieur le président.

Le président: Merci, madame Zarrillo.

Madame la greffière, s'agit-il d'un sous-amendement à l'amendement actuellement à l'étude?

La greffière: Mme Kusie souhaite également prendre la parole, monsieur le président. Je pense qu'elle veut parler du sous-amendement.

Le président: Madame Kusie, la parole est à vous.

Mme Stephanie Kusie: Merci, monsieur le président.

Je comprends très bien les sujets dont parle la députée de Port Moody—Coquitlam, et j'éprouve beaucoup de compassion à l'égard de ces questions. Je pense que nous pouvons tenir compte de son souci pour les électeurs de sa circonscription. Je crois que nous pouvons le faire officiellement sous la forme d'un sous-amendement, ou nous pouvons convenir que nous entendrons les cinq ministres d'ici le 18, comme le prévoit la motion, étant entendu qu'au cours de notre prochaine réunion — c'est-à-dire jeudi, date à laquelle j'espère pouvoir me présenter de nouveau ici en toute sécurité —, nous pourrions discuter de la priorité de nos travaux.

Tout en reconnaissant que les témoignages des ministres sont une priorité absolue et que les ministres commenceront à comparaître la semaine prochaine, nous pouvons désigner jeudi comme le jour pour discuter de cette question en priorité. Je pense que nous pourrions le faire sans adopter un sous-amendement, en concluant un accord entre nous, mais si Mme Zarrillo est plus rassurée à l'idée d'utiliser un sous-amendement, elle pourrait peut-être suggérer d'ajouter la date précise de... et que nous ayons le... avant le 18, ce qui libérerait le 3 février pour discuter des priorités du Comité. Voilà ce que je suggérerais.

Je crois comprendre que mon amendement tient compte de ce que Mme Zarrillo suggère dans son sous-amendement, mais si elle souhaite renforcer cette idée en faisant adopter un sous-amendement à mon amendement à la motion de Mme Chabot, nous pouvons procéder de cette façon.

Merci.

• (1300)

Le président: Merci, madame Kusie.

Avant que nous terminions la discussion, j'aimerais que nous votions sur le sous-amendement présenté par Mme Zarrillo...

La greffière: Mme Martinez Ferrada avait la main levée, monsieur le président.

Le président: Madame Martinez Ferrada, la parole est à vous.

[Français]

Mme Soraya Martinez Ferrada: Merci, monsieur le président.

J'aimerais clarifier les propos de Mme Kusie à l'intention de ma collègue Mme Zarrillo.

Le sous-amendement de Mme Zarrillo pourrait simplement proposer que la rencontre de jeudi, cette semaine, porte sur les affaires du Comité afin que nous établissions l'ordre de priorité des études. Je veux tout simplement rassurer ma collègue en lui disant que c'est à l'intention du Comité.

Je demande un vote sur ce sous-amendement pour que nous puissions passer à l'amendement et que nous adoptions cette motion à la fin de la réunion du Comité.

[Traduction]

La greffière: Monsieur le président, pourrais-je obtenir des éclaircissements au sujet du sous-amendement de Mme Zarrillo, afin de m'assurer que j'ai bien compris sa formulation?

Pourriez-vous répéter le sous-amendement, s'il vous plaît?

Le président: Madame Zarrillo, allez-y.

Mme Bonita Zarrillo: Merci beaucoup. Je propose que le classement des études — des motions qui présentent les études — par ordre de priorité ait lieu au cours de notre réunion du jeudi 3 février.

Le président: Madame la greffière, le sous-amendement est-il recevable?

La greffière: Elle l'a ajouté à l'amendement.

D'après l'information dont je dispose actuellement, Mme Zarrillo a ajouté le sous-amendement qui propose que la liste des études soit classée par ordre de priorité le jeudi 3 février.

Le président: Il s'agit du sous-amendement à l'amendement que Mme Kusie a apporté à la motion principale de Mme Chabot.

La greffière: Oui.

Le président: Si personne ne souhaite poser d'autres questions, nous allons procéder à un vote par appel nominal sur le sous-amendement présenté par Mme Zarrillo.

(Le sous-amendement est adopté par 11 voix contre 0.)

• (1305)

Le président: Nous allons maintenant passer au vote sur l'amendement de Mme Kusie.

(L'amendement modifié est adopté par 11 voix contre 0.)

Le président: Nous votons maintenant sur la motion principale présentée par Mme Chabot, tel qu'elle a été modifiée.

(La motion modifiée est adoptée par 11 voix contre 0.) [Voir le Procès-verbal]

Le président: Merci, madame la greffière.

Je vous remercie, chers membres du Comité, de votre indulgence et de la discussion que vous avez eue. J'ai hâte de vous revoir jeudi.

La séance est levée.

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

PERMISSION DU PRÉSIDENT

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

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

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

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

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

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

SPEAKER'S PERMISSION

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

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

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

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

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