



CHAMBRE DES COMMUNES
HOUSE OF COMMONS
CANADA

44^e LÉGISLATURE, 1^{re} SESSION

Comité permanent de la défense nationale

TÉMOIGNAGES

NUMÉRO 089

Le mercredi 31 janvier 2024

Président : L'honorable John McKay



Comité permanent de la défense nationale

Le mercredi 31 janvier 2024

• (1750)

[Traduction]

Le président (L'hon. John McKay (Scarborough—Guildwood, Lib.)): Je déclare la séance ouverte.

Tout d'abord, je tiens à remercier M. Olmsted de sa patience. Nous avons dû reporter cette réunion parce que nous devions participer à plusieurs votes.

Avant de demander à M. Olmsted de faire sa déclaration liminaire de cinq minutes, je mentionne aux députés que nous sommes maintenant interprétés à distance. Nous utilisons l'interprétation simultanée à distance, ou ISD. Vous remarquerez qu'il n'y a que le technicien dans la cabine. Les membres du Comité percevront peut-être un très léger décalage entre la voix d'une personne qui parle dans la salle et ce qui leur parvient de l'écouteur lorsqu'ils syntonisent la même chaîne que la langue parlée, par exemple lorsqu'ils écoutent sur la chaîne anglaise quelqu'un qui parle anglais dans la salle. C'est normal et c'est ce à quoi l'on s'attend avec l'ISD. Pour éviter une telle situation, vous pouvez syntoniser la chaîne sans interprétation.

C'est ainsi que nous serons en mesure d'élargir les possibilités d'avoir des réunions. Comme vous le savez, les ressources ont connu des défis. Ce sera dorénavant la façon de procéder pour le comité de la défense.

Je demanderai donc à M. Olmsted de faire sa déclaration liminaire de cinq minutes.

Merci, monsieur. J'ai hâte d'entendre ce que vous avez à dire.

M. Robert Olmsted (président, Global Relocation, Sirva Worldwide, Inc.): Merci beaucoup, monsieur le président, mesdames et messieurs les membres du Comité, de m'avoir invité aujourd'hui.

Je m'appelle Bob Olmsted, et je suis président et chef de l'exploitation des services de relocalisation globale pour Sirva Relocation. Dans le cadre de mon rôle, je supervise tous les aspects de nos services de réinstallation au Canada et dans le monde.

Sirva est une entreprise entièrement intégrée de réinstallation et de déménagement. Grâce à notre modèle unique, nous fournissons un service de bout en bout, y compris la prestation de services de consultation et d'orientation avant un déménagement, ainsi qu'une gamme de services sur le terrain d'un point de départ à une destination qui aident les particuliers et les familles à s'installer dans leur nouvelle maison.

En 2022, Sirva a fusionné avec BGRS afin de renforcer ses offres de services et d'offrir une valeur accrue à ses clients.

Comme le Comité le sait, nos anciennes marques offrent des services de réinstallation au gouvernement du Canada depuis un cer-

tain nombre d'années. Notre relation la plus importante est celle que nous entretenons avec les Forces armées canadiennes, ou les FAC, et nous sommes honorés d'avoir aidé des milliers de membres des Forces armées canadiennes et leurs familles à déménager lorsqu'ils ont été appelés à le faire. Nous travaillons également avec la GRC et le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada. Tous nos marchés, qui ont été attribués dans le cadre de processus d'appel d'offres ouverts et concurrentiels, comprennent une surveillance rigoureuse et des normes de rendement élevées. Notre équipe travaille d'arrache-pied pour offrir un excellent service à nos clients, y compris les membres dévoués qui composent les Forces armées canadiennes.

Nous félicitons votre comité de s'être penché en temps opportun sur l'importante question de la disponibilité de logements. Il s'agit d'un problème réel et urgent pour de nombreux Canadiens, et particulièrement pour les membres des FAC. J'ai entendu les témoignages éloquentes des témoins qui ont parlé du stress et des défis auxquels sont confrontés les membres des FAC et leurs familles lorsqu'on leur demande de déménager. Chez Sirva, notre travail est d'aider à alléger ces contraintes au mieux de nos capacités.

Compte tenu de notre rôle précis, qui n'inclut pas la construction ou l'entretien de logements, nous nous en remettons à d'autres experts et aux décideurs pour trouver des solutions à ces besoins urgents.

Nous savons que le Comité s'intéresse à l'incident touchant les données perpétré contre notre entreprise par un mauvais acteur sophistiqué. Malheureusement, nous vivons dans un monde où les cyberattaques sont devenues monnaie courante, et notre industrie n'y a pas échappé. L'incident touchant les données a perturbé l'accès à certaines de nos plateformes et a entraîné un accès non autorisé à l'information appartenant à des clients actuels et passés et à leurs employés. Nous avons agi sans tarder pour contenir l'incident et, d'après ce que nous savons, il ne perturbera pas beaucoup les déménagements prévus. Cependant, nous regrettons sincèrement toute incertitude, toute frustration et toute préoccupation que nos clients ont pu éprouver.

Permettez-moi de vous résumer de façon générale le déroulement des événements. Le soir du 28 septembre, nous avons cerné une activité malveillante qui chiffrait certains de nos systèmes. Nous avons immédiatement agi pour protéger et sécuriser davantage nos systèmes, lancé une enquête et informé les forces de l'ordre. Nous avons ensuite cherché à restaurer les opérations à partir de copies de sauvegarde. Dans le cadre de cet effort, nous avons informé nos clients du gouvernement du Canada et nous avons ensuite continué de rencontrer des représentants des FAC et du ministère de la Défense nationale, ou le MDN, du Centre canadien pour la cybersécurité et d'autres personnes au cours des semaines et des mois suivants.

Nous continuons de travailler avec des entreprises spécialisées dans la cybersécurité et la criminalistique. Nous croyons que les mesures que nous avons prises ont contenu et contrôlé l'incident, et que nous pouvons continuer à travailler comme d'habitude avec nos clients. Le processus d'identification des personnes touchées est en cours, mais nous nous engageons à le conclure dès que possible, et nous aviserons et appuierons toute personne, conformément à nos exigences réglementaires et à nos obligations contractuelles.

Enfin, permettez-moi de dire que nous nous félicitons de l'intérêt du Comité à l'égard de la qualité du service que nous fournissons. C'est notre priorité absolue, et notre équipe travaille avec acharnement chaque jour pour atténuer le plus possible le stress de la réinstallation. Nous respectons des normes strictes et rigoureuses de surveillance du rendement et de reddition de comptes qui font partie de notre engagement contractuel envers le gouvernement du Canada. C'est cet engagement à améliorer les services à la clientèle qui a inspiré la récente fusion de Sirva et de BGRS. Notre approche unifiée nous permet de proposer une offre plus intégrée et plus efficace à nos clients.

Sur ce, je remercie encore une fois le Comité de l'invitation à comparaître aujourd'hui, et je répondrai avec plaisir à vos questions.

• (1755)

Le président: Merci, monsieur Olmsted.

Madame Gallant, vous avez six minutes, s'il vous plaît.

Mme Cheryl Gallant (Renfrew—Nipissing—Pembroke, PCC): Vous nous avez dit que lorsque le service a été piraté, vous avez communiqué avec le gouvernement canadien. Quel organisme avez-vous contacté et à quelle date?

M. Robert Olmsted: Le 3 octobre, nous avons communiqué verbalement avec les Forces armées canadiennes, le Conseil du Trésor et la GRC.

Mme Cheryl Gallant: Dans le cas des Forces armées canadiennes, s'agissait-il du ministère de la Défense ou de quelqu'un de la chaîne de commandement des forces, et qui était-ce?

M. Robert Olmsted: Nous avons communiqué avec notre contact quotidien, avec qui nous échangeons régulièrement.

Mme Cheryl Gallant: C'est le 5 octobre que nous l'avons appris. À ce moment-là, le ministre ne le savait pas, et vous avez dit avoir contacté le gouvernement le 3.

M. Robert Olmsted: Le 3, nous avons communiqué verbalement. Le 4, nous avons envoyé une communication par courriel.

Mme Cheryl Gallant: Le 5, et même le 6, le ministre de la Défense ne le savait même pas. Nous essayons de comprendre où se trouve le blocage.

À quand remontaient les données compromises? Étaient-elles liées à des déménagements qui remontent aussi loin que l'an 2000?

M. Robert Olmsted: Nous ne pouvons pas répondre à cette question pour l'instant, car nous n'avons toujours pas terminé notre évaluation des données copiées.

Mme Cheryl Gallant: Combien a coûté la rançon nécessaire à la divulgation des données?

M. Robert Olmsted: Je sais que des discussions ont eu lieu avec les acteurs malveillants, mais je n'y ai pas participé. Par conséquent, je ne connais pas ces détails.

Mme Cheryl Gallant: D'accord. Vous ne savez pas jusqu'où remontent les données, et vous ne savez rien sur le rançongiciel.

Outre l'argent, vous savez qu'ils chercheraient plus de façons de s'immiscer dans les systèmes militaires. Quelles mesures avez-vous prises pour veiller à la mise en place de pare-feu appropriés et de moyens de mettre fin à ce genre d'incident afin qu'il soit impossible d'accéder à d'autres données à partir d'autres systèmes?

M. Robert Olmsted: Nous avons immédiatement commencé à travailler avec des entreprises extérieures qui sont des experts en cybersécurité pour combler les lacunes qui auraient pu exister. Nous avons travaillé sans tarder à expulser les acteurs malveillants de notre système, ce que nous avons réussi à faire immédiatement dans la nuit du 28 et du 29. Nous avons maintenant fait appel à ces experts de la cybersécurité qui ont évalué notre système et nous ont donné l'assurance qu'à ce stade, notre système est sûr et peut être utilisé comme avant.

Mme Cheryl Gallant: Votre système fait-il régulièrement l'objet de tests de pénétration indépendants?

M. Robert Olmsted: Absolument. Nous faisons appel à des entreprises extérieures et à notre propre service de sécurité non seulement pour tester notre système, mais aussi pour tester nos employés afin de nous assurer qu'ils respectent nos politiques.

Mme Cheryl Gallant: Ces tests étaient menés avant l'incursion.

M. Robert Olmsted: Oui.

Mme Cheryl Gallant: Vous meniez ces tests et les tests de pénétration.

Est-ce le gouvernement fédéral qui exige d'effectuer des tests de pénétration indépendants?

M. Robert Olmsted: Nous avons une exigence qui nous oblige à respecter les normes de sécurité, à faire tous les correctifs et à en rendre compte régulièrement. Cela fait partie de notre contrat.

• (1800)

Mme Cheryl Gallant: De quel type d'incursion s'agissait-il? Ce n'était évidemment pas une incursion du jour zéro.

Quelle méthode a-t-on utilisée dans cet ensemble précis de circonstances avec votre entreprise?

M. Robert Olmsted: Les acteurs malveillants sont entrés dans le système par une entrée. Je ne suis pas particulièrement au courant des mots techniques qui désignent ce genre d'incursion, mais nous avons pu détecter leur présence et nous avons pu les arrêter au milieu d'une tentative de copie de données. C'est là que nous nous trouvons en ce moment.

Mme Cheryl Gallant: Quelle méthode utilisez-vous pour communiquer avec les personnes qui, selon vous, auraient été victimes d'une atteinte à leurs données?

M. Robert Olmsted: Une fois cette liste dressée, nous joindrons nos clients et communiquerons avec les individus, et ensuite nous travaillerons individuellement sur la façon dont cette communication aura lieu.

Mme Cheryl Gallant: Un avis général a-t-il été envoyé à qui-conque a reçu vos services afin de leur dire qu'il y avait peut-être eu une atteinte à leurs données pour qu'ils puissent changer leur mot de passe ou faire ce qu'ils devaient faire?

Quel genre de données conservez-vous? S'agit-il de leur adresse, de renseignements financiers ou de renseignements sur leur carte de crédit? Quels types de données auraient pu être volées?

M. Robert Olmsted: Pour être clair, les données ont été copiées. On ne nous les a pas prises.

Nous conservons des données, dans nos bases de données qui n'ont pas été compromises, relatives à notre processus de déménagement de personnes. Les données compromises comprenaient des fichiers non structurés, des feuilles de calcul, des documents Word et d'autres choses du genre. C'est pourquoi il a fallu du temps pour passer en revue ces choses. Cependant, nous conservons des données relatives aux adresses des gens, parce que nous les déménageons.

Mme Cheryl Gallant: Merci.

Le président: Merci, madame Gallant.

Madame Lambropoulos, vous avez six minutes, s'il vous plaît.

Mme Emmanuella Lambropoulos (Saint-Laurent, Lib.): Merci, monsieur le président.

Merci à notre témoin d'être ici pour répondre à certaines de nos questions aujourd'hui.

Nous avons entendu parler d'un grand nombre de membres des Forces armées canadiennes et de personnes différentes qui ont éprouvé des difficultés à déménager et à trouver un logement à ce moment-là, en général, lorsqu'on leur demande de changer d'endroit. Je me demande ce qui constitue, selon vous, l'un des problèmes les plus urgents auxquels les militaires et leurs familles sont confrontés pendant la réinstallation et quelles sont les solutions qui seraient efficaces.

M. Robert Olmsted: En ce qui concerne les problèmes liés au logement, nous partageons les préoccupations du Comité, mais nous ne jouons aucun rôle dans la construction ou l'entretien de logements. Nous croyons que les décideurs sont les mieux placés pour trouver ces solutions. Nous ne participons pas à cette partie du processus.

Mme Emmanuella Lambropoulos: Si vous n'y voyez pas d'inconvénient, vous pourriez peut-être passer en revue ce que vous faites lorsque vous les aidez à déménager afin que nous comprenions mieux les services que vous offrez. J'aimerais aussi que vous nous disiez si cela a été plus difficile ces derniers temps à cause de pénuries, peut-être, et de difficultés à trouver un logement.

M. Robert Olmsted: Le processus de réinstallation est très compliqué. Nous travaillons d'abord avec les membres pour leur dire ce à quoi ils ont droit et quels sont les services qui seront payés. Nous leur versons des avances de fonds. Nous recueillons ensuite les reçus au fur et à mesure qu'ils sont utilisés dans le processus. Nous fournissons une liste de fournisseurs locaux qui peuvent les aider dans le processus — des gens qui peuvent les aider à acheter des maisons ou à trouver des propriétés locatives —, mais ce sont des entreprises canadiennes locales qui le font. Nous tenons seulement à jour le répertoire des avocats qui aident à fermer les dossiers.

Un transporteur de biens ménagers lui est attribué dans le cadre d'un processus distinct pour déplacer ses biens. Nous faisons partie de ce contrat en tant que transporteurs de biens ménagers, mais notre groupe, qui fait des consultations pour aider à présenter la politique et à répondre aux questions sur celle-ci, ne participe pas directement à l'attribution du déménagement qui reçoit l'expédition.

• (1805)

Mme Emmanuella Lambropoulos: Merci.

En ce qui concerne les relations avec ces différentes entreprises et avec les experts-conseils qui travaillent dans votre entreprise, je me demande si vous avez remarqué qu'il est plus difficile de fournir concrètement le service, étant donné le manque de logements disponibles en ce moment. Pensez-vous qu'il y a certaines provinces, par exemple, dans tout le pays qui éprouvent peut-être plus de difficultés que d'autres?

M. Robert Olmsted: Comme je l'ai dit, le processus de réinstallation est compliqué. Il est compliqué depuis que je travaille dans ce domaine. Nous ne recueillons pas de données quotidiennes sur les problèmes locaux que les membres des FAC pourraient avoir. Je n'ai pas donc de données et d'opinion à présenter à ce sujet.

Mme Emmanuella Lambropoulos: D'accord. Merci.

Je ne sais pas si vous êtes au courant, ou si cela relève de l'aide que vous fournissez, mais le ministère de la Défense nationale a mis en place une politique visant à s'assurer que les frais de logement ne peuvent pas dépasser 25 % du revenu familial brut combiné de tous les occupants résidant dans l'unité de logement du MDN au cours d'une année. Est-ce que votre entreprise en informe les gens? S'agit-il de l'un des services qu'elle offre?

Je suppose que j'ai du mal à comprendre ce que vous faites exactement. Pouvez-vous nous expliquer les répercussions de cette politique et nous dire quelles autres politiques existent actuellement pour aider les membres à trouver un logement plus abordable?

M. Robert Olmsted: Nous fournissons des conseils en matière de politique concernant la réinstallation d'un point A au point B. Nous n'avons rien à voir avec le budget ou les frais de subsistance des membres une fois qu'ils déménagent.

Mme Emmanuella Lambropoulos: Je vais partager mon temps de parole avec mon collègue, M. Collins.

M. Chad Collins (Hamilton-Est—Stoney Creek, Lib.): Merci.

Le président: Vous avez environ 1 minute et 15 secondes.

M. Chad Collins: Monsieur le président, je voudrais simplement savoir si l'entreprise mène des sondages de satisfaction auprès du personnel des Forces armées canadiennes et de leurs familles sur les services qu'elle offre.

M. Robert Olmsted: Non, nous ne le faisons pas. Cela ne fait pas partie de notre relation contractuelle, mais nous mesurons ce que le gouvernement et nous avons déterminé comme des statistiques clés qui mènent à la satisfaction. Nous examinons la rapidité avec laquelle nous répondons aux clients, les appels d'information et le moment où nous les planifions, et nous nous assurons d'être disponibles pour répondre aux questions.

M. Chad Collins: C'est tout. Merci, monsieur le président.

Le président: Merci, madame Lambropoulos et monsieur Collins.

[Français]

Madame Normandin, vous avez la parole pour six minutes.

[Traduction]

Monsieur Olmsted, Mme Normandin vous parlera en français.

[Français]

Mme Christine Normandin (Saint-Jean, BQ): Bonjour, monsieur Olmsted. Je vous remercie de votre présence parmi nous.

Avant de commencer ma série de questions, j'aimerais m'assurer d'avoir les bonnes dates. Corrigez-moi si je me trompe, mais le premier appel d'offres remporté par Services globaux de relogement Brookfield, ou BGRS, l'a été en août 2009, et un second appel d'offres a été remporté en août 2016, n'est-ce pas?

[Traduction]

M. Robert Olmsted: J'ignore s'il y a un problème technique, mais je n'entends pas la traduction.

Le président: Je vais demander au greffier de vous aider.

Le greffier du Comité (M. Andrew Wilson): Monsieur Olmsted, au bas de votre écran, il y a une option pour choisir la langue. C'est une icône du globe qui indique « Interprétation ». Vous devez seulement vous assurer d'écouter sur la chaîne anglaise. Vous obtiendrez ainsi une interprétation en anglais.

M. Robert Olmsted: Je suis désolé.

[Français]

Le greffier: Est-ce que cela fonctionne maintenant, monsieur Olmsted? Pouvez-vous m'entendre en anglais?

[Traduction]

M. Robert Olmsted: Oui.

Le président: Problème résolu.

Allez-y.

[Français]

Mme Christine Normandin: Merci, monsieur le président.

Monsieur Olmsted, je vous remercie de votre participation au Comité. Nous vous en sommes reconnaissants.

Avant de poser des questions plus précises, j'aimerais m'assurer d'avoir les bonnes informations. Vous me corrigerez si je me trompe, mais le premier appel d'offres remporté par Services globaux de relogement Brookfield, ou BGRS, l'a été en août 2009, et il y en a eu un second par la suite, en août 2016. Est-ce exact?

• (1810)

[Traduction]

M. Robert Olmsted: Je crois qu'une entreprise prédécesseure a reçu un appel d'offres en 1999.

[Français]

Mme Christine Normandin: C'est parfait, merci beaucoup.

Ça fait au moins...

[Traduction]

M. Robert Olmsted: Les autres dates sont exactes.

[Français]

Mme Christine Normandin: Ça fait au moins une bonne quinzaine d'années que vous travaillez avec les Forces armées canadiennes.

[Traduction]

M. Robert Olmsted: C'est exact.

[Français]

Mme Christine Normandin: Merci beaucoup.

J'ai entendu dire de la part de militaires que, depuis un certain temps, ils n'ont plus accès à un service personnalisé et en personne sur les bases militaires. Est-il exact que, lorsque BGRS a commen-

cé à remplir son contrat, c'étaient des gens physiquement présents sur les bases militaires qui offraient le service aux militaires, mais que ça se fait maintenant à distance?

[Traduction]

M. Robert Olmsted: Oui. Avant le 1^{er} décembre 2017, nous avions effectivement du personnel sur les bases militaires. Avec le contrat qui a commencé le 1^{er} décembre 2017, les forces armées ont introduit un nouveau module de prestation modernisé qui combine la technologie avec un soutien juste à temps, qui est exécuté depuis un emplacement central à Ottawa.

[Français]

Mme Christine Normandin: Est-il exact qu'il n'y a plus d'agent attiré au dossier de chaque militaire dans le cadre de son déménagement et qu'il peut y avoir plusieurs agents qui s'occupent du même dossier?

[Traduction]

M. Robert Olmsted: Oui, c'est exact. Au début du contrat, nous ne tenions pas de séances d'information. Nous avons modifié ce processus à la demande des Forces armées canadiennes, mais le modèle initial était celui qui avait été mis en candidature et celui sur lequel nous avons présenté nos soumissions.

[Français]

Mme Christine Normandin: Merci beaucoup.

Est-il exact que l'entreprise SIRVA BGRS ne donne plus d'informations de la même façon qu'elle le faisait au préalable sur les politiques qui permettaient aux militaires de savoir à quels montants ils pouvaient avoir droit, par exemple pour louer une remorque lors de leur déménagement ou pour économiser des sous à droite et à gauche? C'est maintenant le militaire lui-même qui doit faire les recherches dans les politiques pour savoir à quoi il a droit.

[Traduction]

M. Robert Olmsted: Non, c'est faux. Nous offrons des séances d'information individuelles que n'importe quel membre peut demander, et les membres peuvent demander autant de séances d'information qu'ils le souhaitent. Nous leur fournissons également un budget au début du processus qui leur permet de savoir combien ils devraient s'attendre à dépenser pour chaque partie du processus. Ensuite, nous leur offrons une avance de ces fonds afin qu'ils n'aient jamais à payer de leurs poches.

[Français]

Mme Christine Normandin: Merci beaucoup.

Je comprends que les rencontres d'information sont faites à la demande des militaires. Est-ce qu'elles étaient systématiquement offertes aux militaires auparavant, mais ne le sont maintenant que s'ils le demandent? Ils doivent donc savoir qu'ils peuvent demander une rencontre d'information sur les politiques.

[Traduction]

M. Robert Olmsted: Nous disons à tous les membres qui participent au programme qu'ils ont des options quant à la façon dont ils aimeraient suivre le processus d'information et quant à la façon dont ils aimeraient communiquer avec nous.

[Français]

Mme Christine Normandin: Merci beaucoup.

J'aimerais pousser plus loin la question de mon collègue M. Colins quant aux sondages. Je comprends que vous ne faites pas de sondages sur la satisfaction des membres. Savez-vous cependant si les membres des forces armées mènent de tels sondages et, le cas échéant, est-ce qu'on vous communique ou non les résultats de ces sondages?

[Traduction]

M. Robert Olmsted: Nous ne sondons pas les membres nous-mêmes. Nous mesurons des éléments du processus qui ont été déterminés en collaboration avec les forces armées et qui indiqueraient une expérience de service positive: la rapidité avec laquelle un membre a pu planifier sa séance d'information, la rapidité avec laquelle nous avons répondu à une question et la rapidité avec laquelle nous les avons aidés lorsqu'ils avaient un problème. Tous ces paramètres sont suivis et font l'objet de rapports.

[Français]

Mme Christine Normandin: Merci.

Quand un militaire n'est pas satisfait du service, je comprends qu'il peut faire une demande d'adjudication, qui est une espèce de plainte, d'une certaine façon. Êtes-vous au courant du nombre de plaintes qui sont faites, de leurs motifs et du résultat de leur traitement? Avez-vous de l'information là-dessus?

• (1815)

[Traduction]

M. Robert Olmsted: Nous suivons en fait chaque échange. Chaque mois, de 7 000 à 9 000 demandes de renseignements proviennent de militaires. En moyenne, nous en avons environ deux par personne dans la filière au cours d'un mois donné, et nous répondons à ces questions. Nous ne cherchons pas à savoir s'il s'agit d'une plainte ou d'une question. Nous suivons uniquement la fréquence à laquelle quelqu'un communique avec nous, quelles sont les questions et si nous y répondons en temps opportun.

Le président: Merci, madame Normandin.

Madame Mathysen, allez-y pendant six minutes, s'il vous plaît.

Mme Lindsay Mathysen (London—Fanshawe, NPD): Je vous suis reconnaissante de nous consacrer de votre temps aujourd'hui.

Je m'inquiète un peu, parce qu'il y a des renseignements contradictoires. Lorsque Mme Lambropoulos vous demandait si vous aviez fourni aux membres des FAC de l'information sur la quantité d'argent qu'ils pouvaient utiliser — budgets et ce que vous avez fait —, vous lui avez répondu non, mais lorsque Mme Normandin a posé la même question, vous avez dit que vous l'aviez fournie. Pourriez-vous clarifier cela pour moi rapidement?

M. Robert Olmsted: Nous ne leur fournissons pas de budgets pour leurs frais de subsistance permanents; nous leur fournissons des budgets pour la réinstallation réelle et ses différents éléments.

Mme Lindsay Mathysen: D'accord. Merci beaucoup.

M. Robert Olmsted: Est-ce plus clair?

Mme Lindsay Mathysen: Oui, je vous en remercie.

Quand nous posons des questions sur les données compilées, vous disiez que des fichiers non structurés, des bases de données et « d'autres choses semblables » avaient été compromis. C'est extrêmement vague. Pouvez-vous être plus précis à ce sujet, s'il vous plaît?

M. Robert Olmsted: Les bases de données auxquelles je faisais référence sont celles où nous stockons nos données d'exploitation. Je serai très clair: elles n'ont pas été compromises. Les bases de données qui contenaient nos données structurées relatives à nos clients n'ont pas été compromises.

Les données qui ont été compromises étaient les feuilles de calcul et ce que les experts et nous appelons des « données non structurées » qui se trouvaient sur des lecteurs partagés. La différence est que les bases de données dans lesquelles nous avons toutes les données avec lesquelles nous travaillons au jour le jour dans nos systèmes n'ont pas été compromises.

Mme Lindsay Mathysen: D'accord.

Après cette grave cyberatteinte, le gouvernement fédéral a annoncé qu'il offrirait des services à tous les membres actuels ou anciens de la fonction publique, de la GRC, des Forces armées canadiennes et à leurs familles qui ont fait appel à vos services pour déménager. C'est la fonction publique qui en redevient responsable, si je comprends bien.

Pour être certaine que je comprends bien, qui offre actuellement ces services pour la réinstallation? Est-ce votre organisation ou est-ce la fonction publique?

M. Robert Olmsted: Je ne suis pas sûr de comprendre la question.

Mme Lindsay Mathysen: Les services de réinstallation que vous offrez ont été transférés, si je comprends bien, à cause de cette atteinte aux données — au sein de la GRC en tout cas —, mais qui offre actuellement ces services? Est-ce les deux? Est-ce une combinaison? Est-ce votre organisation ou est-ce la fonction publique?

M. Robert Olmsted: En ce qui concerne la GRC, il n'y a eu aucun changement à notre contrat et à nos relations avec elle depuis l'atteinte aux données. Avant et pendant l'incident, nous avions une portée limitée avec la GRC, en vertu de laquelle nous fournissons un répertoire de services de fournisseurs, et nous l'avons encore maintenant.

Pour les autres contrats, avec les FAC et le Conseil du Trésor, nous avons fourni des services-conseils complets et nous continuons de le faire. Il n'y a pas eu de changement dans les services que nous fournissons.

Le contrat que nous avons conclu avec Services publics et Approvisionnement Canada, ou SPAC, porte sur le transport d'articles ménagers et de voitures. Il s'agit d'un contrat distinct dont nous continuons de faire partie.

Mme Lindsay Mathysen: D'après ce que vous dites, il n'y a pas de doublement du service.

M. Robert Olmsted: Pas que je sache.

Mme Lindsay Mathysen: D'accord.

L'une des principales préoccupations dont on nous a fait part au sujet du programme de réinstallation était le fait qu'il y ait un écart avec les conjoints de militaires après la séparation. Les séparations sont des moments très difficiles, bien sûr, pour quiconque le vit, mais c'est unique quand le conjoint du militaire doit déménager. Ils sont déjà éloignés de leurs systèmes de soutien et pourraient devoir réaménager s'il y avait un retard ou une lacune dans ce déménagement ou cette relocalisation. Cela entraîne un stress et des problèmes supplémentaires.

Avez-vous des renseignements que vous pouvez nous transmettre sur les conversations que vous avez eues avec le ministère de la Défense nationale au sujet de l'expansion du financement des déménagements finaux ou des services de réinstallation lorsque des choses comme celle-ci se produisent dans le cadre d'activités humaines?

• (1820)

M. Robert Olmsted: Je ne suis pas au courant des conversations que nous avons eues sur le fait de modifier des politiques.

Comme je l'ai dit, nous accordons des avances de fonds à des gens qui sont en processus de déménagement pour qu'ils n'aient pas à payer de leurs poches. Si quelqu'un venait nous voir et demandait d'obtenir des services supplémentaires qui font partie de la politique et pour lesquels il a besoin de fonds supplémentaires, nous lui donnerions une avance supplémentaire.

À la fin du déménagement, après avoir recueilli tous les reçus de tous les clients, nous rapprocherions les montants réellement payés au moyen des avances.

Mme Lindsay Mathyssen: Lorsque le brigadier-général Tattersall a comparu devant le Comité, je lui ai demandé si la GRC avait transféré une grande partie des services de votre entreprise à la fonction publique.

Vous renégociez actuellement votre contrat. Pouvez-vous nous dire quels éléments sont susceptibles d'être ramenés à l'interne, et ensuite quelle est votre offre actuelle ou quel est l'objet du contrat?

M. Robert Olmsted: Le contrat conclu avec la GRC vise à tenir à jour un répertoire de services de fournisseurs locaux partout au Canada et à négocier, par province, les tarifs qu'ils peuvent exiger. Pour autant que je sache, cela a toujours été en place, et c'est exactement ce sur quoi nous soumissionnerons à l'avenir.

Le président: Merci, madame Mathyssen.

Nous sommes rendus à la série de questions de cinq minutes, et nous commencerons avec M. Kelly.

M. Pat Kelly (Calgary Rocky Ridge, PCC): Merci.

Déposerez-vous le courriel que vous avez envoyé aux FAC le 4 octobre?

M. Robert Olmsted: Je pourrais le faire, mais je devrai le transmettre ultérieurement au Comité.

M. Pat Kelly: D'accord. Merci.

Vous avez expliqué que l'expression « données non structurées » signifie un certain nombre de façons différentes d'organiser l'information dans un éventail de lieux partagés. Savez-vous même quelles données pourraient être contenues dans ces données non structurées?

M. Robert Olmsted: À ce stade-ci, nous sommes en train de passer en revue et d'examiner ce qui se trouve dans tous les dossiers qui ont été copiés...

M. Pat Kelly: D'accord. Merci.

Il s'agit donc d'une grande entreprise, de savoir même de quoi nous parlons. Est-ce pour cela que vous n'avez pas...

M. Robert Olmsted: Oui, nous avons beaucoup d'experts qui...

M. Pat Kelly: D'accord.

Si je pense qu'il est important que nous ayons ce courriel, c'est en partie parce que le Conseil du Trésor dit, dans sa déclaration du 17 novembre, qu'il en a été informé le 19 octobre. Nous savons que

c'est faux. Nous savons que Mme Gallant a informé le ministre le 6 octobre. Le ministre ne semblait pas savoir. Vous avez dit au Comité maintenant qu'il a été informé par téléphone le 3 octobre et par courriel le 4 octobre, alors je pense que nous devons le savoir. En tant que parlementaires, nous avons la responsabilité d'aller au fond de la réponse du gouvernement à une question aussi sérieuse.

La rançon a-t-elle été payée?

M. Robert Olmsted: Non, aucune rançon n'a été payée.

M. Pat Kelly: D'accord.

M. Robert Olmsted: Permettez-moi de donner des précisions au sujet de la communication.

La communication verbale qui a eu lieu les 3 et 4 octobre portait sur le fait que notre système était chiffré et non disponible. Le 19 octobre, les données ont été publiées sur le Web clandestin. Nous avons ensuite parlé des données après cet événement, donc le 19 octobre. Il y avait deux communications différentes qui se rapportaient aux deux questions différentes. Du 29 septembre au 19 octobre, aucune donnée n'avait été publiée, et nous nous efforçons de garder ces données confidentielles à ce moment-là.

• (1825)

M. Pat Kelly: Comment savez-vous qu'aucune donnée n'a été publiée avant le 19 octobre ou qu'aucune donnée n'a été prise avant le 19 octobre?

M. Robert Olmsted: Nous savons que le 29 septembre, les systèmes ont été fermés. Nous savions alors que des données avaient été partiellement copiées. Nous avons fermé la porte aux acteurs malveillants au milieu de cela. Le 3 octobre, nous avons fait cette communication verbale au sujet du verrouillage du système. Le 4 octobre, nous avons communiqué.

Nous avons surveillé le Web clandestin. Jusqu'au 19 octobre, nous avons poursuivi nos conversations avec les acteurs malveillants pour essayer de garder ces données confidentielles. Certaines données qui avaient été copiées à notre insu auraient pu être divulguées.

M. Pat Kelly: Vous n'avez pas été en mesure d'identifier la personne avec qui vous avez communiqué par téléphone. Vous avez décrit le rôle, mais pourriez-vous aussi faire un suivi auprès du Comité lorsque vous vous souviendrez de l'identité de la personne avec qui vous avez communiqué par téléphone le 3 octobre ou que vous serez en mesure de le faire?

M. Robert Olmsted: Absolument.

M. Pat Kelly: Merci.

Saviez-vous que vous étiez une cible pour une cyberattaque?

M. Robert Olmsted: Non.

M. Pat Kelly: Avant la cyberattaque de septembre, ni le Centre de la sécurité des télécommunications ni le Centre canadien pour la cybersécurité ne vous ont avertis. Ces organisations vous ont-elles envoyé des avertissements, des signes ou des communications quelconques?

M. Robert Olmsted: Je ne suis au courant d'aucune communication de la part de personnes extérieures à notre organisation. Comme c'est courant aujourd'hui dans le monde, nous étions visiblement conscients que cela se passait dans d'autres organisations, et nous nous protégeons avec une diligence et une vigilance accrues.

M. Pat Kelly: Pouvez-vous décrire la réaction du gouvernement fédéral après l'attaque?

M. Robert Olmsted: Les représentants ont exprimé leur préoccupation et ils voulaient s'assurer que nous étions déterminés à prendre des mesures correctives.

Le président: Merci.

Je voudrais seulement obtenir une précision, monsieur Olmsted. Quand vous dites que le système était chiffré et non disponible le 3 ou le 4 octobre, était-ce vous ou l'acteur malveillant qui l'aviez chiffré?

M. Robert Olmsted: C'était l'acteur malveillant.

Le président: D'accord. Merci de cette précision.

Madame Lalonde, allez-y, s'il vous plaît, pendant cinq minutes.

Mme Marie-France Lalonde (Orléans, Lib.): Merci beaucoup, monsieur le président.

Merci de votre présence, monsieur Olmsted. Merci beaucoup de participer à cette conversation. Si vous me le permettez, je reviendrai sur notre motion concernant certains des rôles que vous avez joués au cours des 15 dernières années pour aider nos familles militaires à déménager.

J'aimerais que vous fassiez part au Comité de votre point de vue sur, et je le dirai, le succès que vous avez peut-être vu dans la réinstallation de nos membres des FAC, y compris certains des programmes, initiatives et politiques dans le cadre desquels vous avez aidé nos membres lorsqu'ils ont dû déménager d'un bout à l'autre du pays.

M. Robert Olmsted: Tout d'abord, si je puis me permettre une réflexion d'ordre personnel, le déménagement des militaires me touche de très près. J'ai une fille qui a servi dans la marine américaine et qui a été réinstallée avec sa famille à plusieurs reprises. J'ai vécu ce processus en tant que père, et il est parfois très complexe et difficile.

Au fil des ans, nous avons travaillé en collaboration sur les contrats avec les militaires, sur la mise en œuvre et sur la façon de l'améliorer pour les membres. Lorsque nous avons commencé ce contrat qui modernisait vraiment la mise en œuvre et l'utilisation de la technologie et le soutien juste à temps, nous avons très rapidement, au cours de la première année, entendu des préoccupations au sujet du manque de séances d'information sur les bases. Nous avons entendu des inquiétudes au sujet de ce que l'on appelait une carte de réinstallation, qui avait été lancée avec le contrat. Pour ces deux éléments, nous nous sommes assis avec les FAC, les responsables de l'approvisionnement et l'agent de négociation des contrats et nous avons parlé des différentes options possibles et de ce que nous faisons dans le monde des affaires. Nous offrons une aide à la réinstallation à 600 entreprises clientes.

Nous avons travaillé de concert pour rétablir l'option des séances d'information qui permettraient aux membres qui voulaient avoir ce temps pour poser des questions et avoir cette communication individuelle. Nous avons aussi rétabli les transferts électroniques de fonds aux membres au lieu de la carte de réinstallation, qui comprenait l'assurance que nous donnions les avances afin que ces membres n'aient jamais à payer de leurs poches.

Ce sont là quelques exemples de choses que j'ai vues au fil du temps où la collaboration entre les Forces armées canadiennes et nous-mêmes a profité aux membres. C'est pourquoi je suis très fier

du travail que nous avons effectué en ce qui concerne les opérations et le processus, ce qui, à mon avis, a amélioré le processus pour les membres.

• (1830)

Mme Marie-France Lalonde: Merci beaucoup.

Tout d'abord, au nom de tous les membres de ce comité, nous tenons à remercier votre fille de son service. Nous sommes toujours heureux de remercier nos propres militaires canadiens, mais, en tant que père, il doit être merveilleux de nous raconter cette histoire aujourd'hui.

Comme vous le savez, ici au Canada, pour ce qui est du gouvernement canadien, la responsabilité du logement des Forces armées canadiennes relève du ministre de la Défense nationale, et le ministre du Logement, de l'Infrastructure et des Collectivités ne participe probablement pas beaucoup à cette conversation. Peut-être pouvez-vous faire part au Comité de certains changements. C'est pourquoi nous sommes ici: nous voulons savoir quels changements ou quelles améliorations vous recommanderiez au ministre de la Défense nationale pour régler les problèmes de la pénurie de logements sur les bases.

M. Robert Olmsted: Nous abondons dans le sens du Comité lorsqu'il dit s'inquiéter de la disponibilité des logements, mais nous ne participons pas à la construction ou à l'entretien de logements. Avec tout le respect que je vous dois, nous croyons vraiment que d'autres devraient avoir un plus grand rôle à jouer dans l'examen de ces questions et dans l'élaboration de solutions. Ce n'est tout simplement pas notre domaine d'expertise.

Mme Marie-France Lalonde: C'est juste.

Merci encore, monsieur.

Le président: Madame Normandin, vous avez deux minutes et demie.

[Français]

Mme Christine Normandin: Merci beaucoup, monsieur le président

Monsieur Olmsted, si vous me le permettez, j'aimerais revenir sur l'évaluation de la satisfaction des membres des Forces armées canadiennes qui font appel à vos services. Vous avez l'information sur le temps qu'il faut pour répondre à leur demande. Vous pouvez donc faire une évaluation quantitative, mais vous n'avez pas la capacité de faire des évaluations qualitatives de l'expérience client des membres des forces. Est-ce exact?

[Traduction]

M. Robert Olmsted: C'est exact.

[Français]

Mme Christine Normandin: D'une certaine façon, par conséquent, rien ne vous incite à améliorer vos services puisque vous n'êtes même pas au courant du taux de satisfaction de votre clientèle. Est-ce exact?

[Traduction]

M. Robert Olmsted: Nous passons en revue tous nos échanges. Des membres de notre équipe jouent un rôle dans le contrôle de la qualité, dans lequel ils peuvent examiner, écouter les appels téléphoniques et évaluer nos employés. Nous sommes très fiers. Notre équipe aime dire qu'elle sert ceux qui servent. Nous sommes très fiers de la façon dont nous offrons ces services, et notre équipe travaille très fort pour garantir que personne ne croit que nous n'avons pas répondu à son besoin après une conversation ou un appel téléphonique. Nous suivons même la fréquence à laquelle le problème de quelqu'un est résolu dès le premier échange.

Nous mesurons ces paramètres, et même s'ils sont quantitatifs, nous croyons vraiment que notre équipe d'assurance de la qualité s'assure que les membres sont satisfaits des réponses et du soutien qu'ils reçoivent après ces conversations.

[Français]

Mme Christine Normandin: Malgré ça, il n'y a pas de façon de voir l'évolution dans le temps de la satisfaction des gens. Je vous donne un exemple très précis: seriez-vous en mesure de me dire combien de plaintes vous avez reçues quant à la capacité d'obtenir un service en français pour une année donnée, comparativement à d'autres années?

• (1835)

[Traduction]

M. Robert Olmsted: Nous mesurons la fréquence à laquelle quelqu'un se présente et demande d'être servi en français, et nous n'avons jamais eu une capacité inférieure à 100 % au cours d'un mois donné à servir un membre en français.

Le président: Merci, madame Normandin.

Madame Mathysen, allez-y pendant deux minutes et demie.

Mme Lindsay Mathysen: J'aimerais obtenir une précision: je comprends que vous êtes très fier de votre travail, et les gens qui travaillent avec vous le sont aussi, ce qui est incroyable, mais vous avez indiqué le coût de ce contrat de service, et je crois que c'était 123 millions de dollars au moment de cette atteinte. Le gouvernement a offert aux personnes touchées la surveillance du crédit et la réémission des passeports, et tout cela a été fourni par la fonction publique. Le gouvernement du Canada a-t-il payé cette protection pour la surveillance du crédit de ce contrat et de ces fonds ou est-ce votre entreprise qui l'a fait?

M. Robert Olmsted: À l'heure actuelle, comme nous n'avons pas de liste des personnes touchées, nous n'avons pas été en mesure d'apporter notre soutien à ces personnes. Une fois l'évaluation terminée, nous nous engageons à fournir cet appui à nos frais. Au cours des 25 dernières années, nous avons déménagé environ 500 000 personnes, et ce nombre est bien plus élevé que le nombre de personnes qui auront été touchées. Nous pensons que cette atteinte a touché une fraction de ces personnes.

Mme Lindsay Mathysen: D'accord. Ainsi, un engagement a été négocié entre vous et le gouvernement pour que, peu importe le temps qu'il faudra pour fournir cette liste, le gouvernement soit indemnisé de ce qui a déjà été payé à votre entreprise.

M. Robert Olmsted: Nous nous sommes engagés à aider les personnes que nous identifions qui ont été touchées. Nous avons pris cet engagement à l'égard de tous nos clients, et pas seulement du gouvernement.

Mme Lindsay Mathysen: Ce n'était pas très clair. Répondez-vous par l'affirmative ou par la négative en ce qui concerne ce paiement?

M. Robert Olmsted: Oui, nous aiderons quiconque a été touché.

Mme Lindsay Mathysen: Vous aiderez quiconque a été touché, mais allez-vous rembourser l'argent que la fonction publique a couvert pour les services destinés à aider ces familles et ainsi de suite, qui ont dû protéger leurs renseignements?

M. Robert Olmsted: Nous le ferons s'ils figurent sur la liste des personnes touchées.

Mme Lindsay Mathysen: D'accord.

Est-ce tout le temps que j'avais?

Le président: Il vous reste huit secondes, donc je crois que c'est tout le temps que vous aviez.

Mme Lindsay Mathysen: C'est tout le temps que j'avais.

Le président: Monsieur Bezan, allez-y pendant cinq minutes.

M. James Bezan (Selkirk—Interlake—Eastman, PCC): Merci, monsieur le président.

Je tiens à remercier notre témoin d'être avec nous.

Par souci de précision, Sirva fournit-elle des services de déménagement aux forces armées américaines dans l'une des succursales?

M. Robert Olmsted: Je ne pense pas que je puisse donner des renseignements sur nos autres clients, mais si nous participons, cette information serait rendue publique. Je m'en voudrais de dire que nous ne participons pas à un niveau d'agent pour les déménagements, parce que c'est le plus grand déménageur au monde.

M. James Bezan: Monsieur, je pense que la question est pertinente à cause de l'atteinte aux données qui s'est produite avec les Forces armées canadiennes, la GRC et d'autres fonctionnaires canadiens. Je crains que cela arrive aussi aux membres du service américain et je me demande quelles mesures sont prises. Il pourrait y avoir une chance de reproduire ici au Canada ce que les États-Unis font pour assurer la sécurité de l'information pour nos membres du service.

M. Robert Olmsted: Je devrai transmettre une réponse ultérieurement au Comité.

M. James Bezan: Oui, s'il vous plaît, nous vous serions reconnaissants de le faire.

Est-ce le système de service que vous avez obtenu lorsque vous avez acquis BGRS qui a été victime de l'atteinte?

M. Robert Olmsted: C'était le système complet, des deux côtés de l'organisation.

M. James Bezan: L'attaque s'est produite de quel côté du système, Sirva ou la base de données de BGRS?

M. Robert Olmsted: C'est un seul système maintenant. Tout est connecté.

M. James Bezan: Par souci de précision, quand vous avez découvert que vous étiez piraté le 28 et que vous avez arrêté le système le 29... le système était-il encore ouvert, mais vous tentiez de le mettre hors ligne? Expliquez-moi rapidement comment vous pensiez avoir empêché les pirates de l'infiltrer, pourtant, des données s'échappaient encore du 29 septembre jusqu'au 19 octobre.

• (1840)

M. Robert Olmsted: Toute la copie des données s'est passée dans la nuit du 28 et le 29. Nous avons expulsé l'acteur malveillant au milieu de ce processus. En même temps...

M. James Bezan: Vous saviez le 29 septembre que vous aviez été piraté, mais le 3 octobre, vous avez seulement informé verbalement les Forces armées canadiennes, puis de nouveau par courriel le 4 octobre, que vous étiez hors ligne. Vous n'avez pas révélé que vous aviez été piraté.

M. Robert Olmsted: Nous avons indiqué que l'acteur malveillant avait chiffré notre système.

M. James Bezan: D'accord, mais...

M. Robert Olmsted: Il s'est infiltré et a chiffré le système. En même temps, il copiait des fichiers.

M. James Bezan: Il l'a chiffré pour que vous ne puissiez même pas accéder à vos propres fichiers. Il a non seulement copié les données, mais il a aussi chiffré le système pour que vous ne puissiez pas y revenir.

M. Robert Olmsted: Il a chiffré un certain nombre de nos systèmes, pas tous.

M. James Bezan: D'après les données selon lesquelles... Vous avez dit qu'ils l'étudient encore, mais ça fait trois mois. Vous avez dit qu'ils avaient copié les données. Vous avez dit qu'aucune rançon n'a été payée. Pouvez-vous nous dire si ces acteurs malveillants sont des États étrangers ennemis, ou s'il s'agit plus d'organisations criminelles illégales qui font ces piratages?

M. Robert Olmsted: Tout — toutes les preuves et tout le travail que nous avons fait — montre que c'était un mauvais acteur motivé financièrement; ce n'était pas un acteur étatique.

M. James Bezan: D'accord, donc c'est un rançongiciel, et vous n'avez payé aucune rançon. Ils essaieront alors, bien sûr, de vendre les données copiées, ce qui serait un vol d'identité personnelle pour générer des revenus. Est-ce exact?

M. Robert Olmsted: Sans doute. Encore une fois, ce sont des criminels, et je n'essaierai pas de deviner quelles étaient leurs intentions.

M. James Bezan: Sachant que vous gérez des données sensibles provenant des membres des Forces armées canadiennes, qui comprennent tout, des données financières aux lieux de naissance, des numéros de passeport et éventuellement des renseignements sur les autorisations de sécurité, surtout pour les officiers supérieurs que vous déménagez, croyez-vous que vous avez un problème de responsabilité à l'égard de ces personnes, ainsi que des Forces armées canadiennes et du gouvernement du Canada?

M. Robert Olmsted: Comme je l'ai dit, nous regrettons que cet incident ait eu lieu et nous sommes déterminés à soutenir toute personne qui en a été victime.

M. James Bezan: Merci de votre témoignage.

Monsieur le président, pendant les 30 dernières secondes dont je dispose, j'aimerais reprendre le débat sur ma motion qui a été ajournée le lundi 29 janvier.

Je la propose donc.

Le président: C'est une motion dilatoire.

(La motion est rejetée par six voix contre cinq.)

Le président: Nous poursuivons avec les cinq dernières minutes.

Monsieur Fisher, vous avez cinq minutes, s'il vous plaît.

M. Darren Fisher (Dartmouth—Cole Harbour, Lib.): Merci beaucoup, monsieur le président.

Monsieur Olmsted, je tiens à vous remercier d'être ici. Je vous remercie d'avoir été si patient avec le retard causé par les 10 votes que nous avons eus précédemment. Je vous en suis très reconnaissant. C'est ce qui arrive parfois ici.

Des questions assez complexes vous ont été posées aujourd'hui, mais je vais vous poser une question qui va probablement être dans vos cordes.

Je ne comprends pas trop la structure absolue de ce à quoi ressemble une transition réussie. Avec le temps restant, pouvez-vous simplement passer en revue avec nous les composantes d'une transition réussie? Quels sont les facteurs qui la rendent efficace, c'est-à-dire la vitesse, le temps, les différentes villes, les services virtuels, etc.? Si vous le pouvez, passez ces étapes en revue avec nous. Peut-être pourriez-vous aussi parler de... Aidez-vous réellement à trouver la maison? Expliquez-nous les différents éléments d'une transition réussie.

M. Robert Olmsted: La façon dont une réinstallation avec les Forces armées canadiennes et nos services fonctionne, c'est que nous sommes en contact lorsque le militaire est affecté et sait qu'il déménage. Nous travaillons avec lui. Nous lui offrons, comme je l'ai dit plus tôt, des options sur la façon dont il veut communiquer avec nous, sur la quantité d'aide qu'il veut obtenir de l'un de nos conseillers et sur la façon dont il veut faire le travail lui-même sur le site Web sécurisé des membres.

La prestation de services modernisée que les Forces armées canadiennes utilisent dans le cadre de ce contrat est en fait le modèle vers lequel d'autres sociétés du monde entier s'orientent. La jeune génération ne veut pas parler aux gens, donc l'un des succès que nous avons au début de ce travail est de nous assurer que nous comprenons ce qui est important pour le membre, ce que sont ses cordes sensibles pour ce déménagement et comment il veut communiquer avec nous.

Nous tenons ensuite la séance d'information avec lui, ou il peut la regarder en ligne, et ensuite nous sommes disponibles pour répondre à ses questions. Il peut nous poser des questions à tout moment par clavardage, par courriel ou par téléphone. Nous lui présentons alors un budget qui lui montre ce que les différentes composantes d'un déménagement devraient lui coûter. Nous lui offrons alors une avance de fonds pour qu'il ne paie rien de ses poches. Nous lui fournissons le répertoire des fournisseurs locaux afin qu'aux deux extrémités de la transaction, son point de départ et sa destination, il puisse choisir des fournisseurs auxquels il fera appel. C'est lui qui le fait. Il paie ces fournisseurs. Il prend les dispositions requises quand les fournisseurs arrivent chez lui.

En dehors de ce processus, le nom d'une entreprise de déménagement nous est donné et ce membre qui est transféré devrait faire appel à ses services. Nous le lui disons, et il travaille avec ce déménageur. Cette entreprise de déménagement pourrait en être une de Sirva, parce que nous sommes l'un des fournisseurs qui sont dans ce contrat aussi. Nous travaillons ensuite avec le membre tout au long du processus pour nous assurer qu'il reçoit l'aide dont il a besoin de la part de ces fournisseurs locaux, et ensuite, lorsqu'il en a fini avec le déménagement, nous recueillons auprès de lui toutes les factures et tous les reçus qui appuient l'argent qu'il a dépensé. Nous les rapprochons avec les avances qu'il a reçues. S'il demande d'obtenir des fonds supplémentaires, nous lui en versons. S'il a reçu plus d'argent et qu'il a été prudent et n'a pas dépensé toutes ses avances, nous les récupérons alors, car ce sont des fonds publics et nous pouvons les laisser garder seulement ce qui est approuvé dans le cadre du déménagement.

Nous disons qu'un déménagement est réussi quand une personne suit ce processus dans le délai qu'elle a fixé au début du déménagement, que nous l'avons aidée, elle et son conjoint, de la façon dont elle en a parlé au début du déménagement et qu'aucun problème important n'a ralenti ou perturbé le processus pour elle.

• (1845)

Le président: Merci, monsieur Fisher.

C'est tout le temps que nous avons, monsieur Olmsted, mais avant que je ne vous libère, à la suite des questions de M. Bezan,

avez-vous la moindre preuve que l'information est recherchée dans le Web clandestin?

M. Robert Olmsted: Pas que je sache.

Le président: D'accord. Merci.

Chers collègues, c'est ainsi que notre séance se termine.

La présence de l'ombudsman lundi est confirmée, mais pas celle des centres familiaux militaires qui sont invités.

J'aimerais que nous prenions une partie de la journée de lundi pour déterminer où nous allons. J'ai aussi besoin de conseils pour notre demande de déplacement, qui doit être présentée le 16 février, sur ce que les gens aimeraient faire. Je sais que M. Fillmore veut aller à la NASA pour lancer son étude sur l'espace, pour ainsi dire. En fait, cette blague vient du greffier. Je la lui ai volée.

Le ministre de la Défense et le président du comité des affaires étrangères de la Lettonie, que nous avons vus lorsque nous étions en Lettonie, seront à Ottawa du 27 au 31 mai. Nous supposons que le Comité aimerait les rencontrer.

La présence du ministre Blair est également confirmée dans une semaine. Il sera question de l'étude sur la transparence.

Encore une fois, merci, monsieur Olmsted, de votre patience. Nous vous remercions de votre témoignage.

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>