



CHAMBRE DES COMMUNES
HOUSE OF COMMONS
CANADA

Comité permanent des opérations gouvernementales et des prévisions budgétaires

OGGO • NUMÉRO 122 • 1^{re} SESSION • 42^e LÉGISLATURE

TÉMOIGNAGES

Le mardi 20 mars 2018

—
Président

M. Tom Lukiwski

Comité permanent des opérations gouvernementales et des prévisions budgétaires

Le mardi 20 mars 2018

• (1100)

[Traduction]

La vice-présidente (Mme Yasmin Ratansi (Don Valley-Est, Lib.)): Chers collègues, je déclare la séance ouverte.

Bienvenue, ministre Qualtrough, et bienvenue aux autres représentants de Services publics et Approvisionnement Canada.

Nous étudions aujourd'hui le Budget supplémentaire des dépenses (C) et le budget provisoire. Nous recevons en premier la ministre Qualtrough et son personnel, de 11 heures à midi. Des représentants de Services partagés Canada sont ici également. Pour la deuxième partie de la réunion, nous recevrons des témoins qui comparaitront de midi à 12 h 45, et nous aurons besoin de 15 minutes pour étudier les travaux du Comité.

Sur ce, madame la ministre Qualtrough, la parole est à vous.

L'hon. Carla Qualtrough (ministre des Services publics et de l'Approvisionnement): Merci beaucoup, madame la présidente.

[Français]

Bonjour à tous.

[Traduction]

Je vous remercie de me donner l'occasion de m'adresser à vous concernant le Budget supplémentaire des dépenses (C) de 2017-2018 de Services publics et Approvisionnement Canada ainsi que de Services partagés Canada. Je profiterai aussi de l'occasion pour faire état des fonds récemment annoncés dans le budget de 2018.

Je suis accompagnée aujourd'hui de fonctionnaires de SPAC: Marie Lemay, sous-ministre, Les Linklater, sous-ministre délégué, Michael Vandergrift, sous-ministre délégué, et Marty Muldoon, dirigeant principal des finances. De SPC, nous avons Sarah Paquet, première vice-présidente, et Alain Duplantie, dirigeant principal des finances et sous-ministre adjoint principal.

Nous sommes tous ici pour répondre à vos questions.

Comme les membres du Comité le savent, les deux ministères jouent un rôle important dans les activités quotidiennes du gouvernement du Canada, en fournissant aux autres ministères fédéraux et aux Canadiens des services de grande qualité axés sur la clientèle. Dans le Budget supplémentaire des dépenses (C), Services publics et Approvisionnement Canada souhaite obtenir 228 millions de dollars supplémentaires pour financer ses activités. De ce montant, 152 millions de dollars seront consacrés à la mise en place de mesures continues pour aider à stabiliser le système de paye Phénix ainsi qu'à la prestation de services du Centre des services de paye.

Comme je l'ai déjà dit, et je vais le répéter, il est tout à fait inacceptable que nos vaillants fonctionnaires ne soient pas payés correctement. Tous les jours, j'entends des gens me parler des

difficultés, de l'anxiété et du stress causés par les failles de notre système de paye. Des fonctionnaires de partout au pays me font part de leurs problèmes, je lis leurs histoires dans les journaux, et les syndicats parlent souvent des répercussions qu'entraînent ces problèmes. J'ai entendu parler de la situation d'une famille qui avait du mal à joindre les deux bouts durant un congé de maternité ou du parent qui a dû se serrer la ceinture durant le temps des Fêtes pour acheter des cadeaux à ses enfants. Ces histoires, madame la présidente, sont bouleversantes. C'est la raison pour laquelle une grande part de ce financement est destiné à des services qui bonifieront l'appui offert aux fonctionnaires qui sont aux prises avec des problèmes de rémunération.

Depuis le lancement de Phénix, nous avons plus que doublé le nombre de conseillers en rémunération. De plus, nous disposerons bientôt de 100 autres personnes au Centre de contact avec la clientèle qui seront en mesure de fournir des renseignements plus détaillés aux employés qui appellent au sujet de problèmes de paye. Nous examinons actuellement la façon dont le travail est organisé afin que nous puissions traiter les mouvements de manière plus efficace. Au Centre des services de paye, nous menons actuellement un projet pilote sur une nouvelle approche qui permet de former des groupes d'experts de la rémunération et d'employés de soutien qui se concentreront sur des ministères précis ou qui se spécialiseront dans des types de mouvements particuliers. Les premiers résultats sont prometteurs.

Nous investissons également dans la technologie et l'amélioration de nos systèmes et processus, en accordant une attention particulière à l'amélioration des liens entre Phénix et l'amalgame de plus de 30 systèmes de ressources humaines du gouvernement.

Tout ce travail est dirigé par une équipe intégrée de cadres supérieurs qui adoptent une approche pangouvernementale à l'égard de la stabilisation du système de paye. Ma principale priorité consiste à résoudre les problèmes avec Phénix et à mettre fin aux difficultés que cela entraîne pour les fonctionnaires du gouvernement.

Cela m'amène à parler de ma plus récente initiative qui vise à offrir plus de soutien aux bureaux des députés et des sénateurs afin d'aider leurs électeurs qui sont confrontés à des problèmes de paye. Je sais que tous les députés ont reçu par courriel cet organigramme hier, qui s'intitule « Aider les électeurs avec les problèmes de paye », une nécessité qui a été clairement exprimée lorsque j'ai comparu la dernière fois devant ce comité. Hier, des renseignements additionnels ont été communiqués aux députés et aux sénateurs pour donner des directives sur la façon de gérer les problèmes de paye des électeurs et de les transmettre à la personne-ressource appropriée. Il convient de noter que les problèmes de paye qui sont signalés, que ce soit par l'entremise d'un bureau d'un député ou d'un sénateur, de syndicats, de ministères, de forums Web ou le centre d'appels, sont évalués par le Centre des services de paye. Il s'appuie sur les processus internes existants, et des efforts immédiats seront déployés pour résoudre les problèmes qui ont les plus importantes répercussions financières sur un employé.

Madame la présidente, lorsque j'ai rencontré votre comité à la fin novembre, nous avons eu l'occasion de discuter de l'ensemble des mesures conçues pour permettre au système d'atteindre un certain degré de stabilité, et à court terme, de réduire les temps d'attente et les mouvements en retard. Notre gouvernement s'engage à faire tout en son pouvoir pour régler la situation, mais comme je l'ai dit auparavant, il n'y a pas de solution facile ou rapide. Nous n'avons pas créé ce problème, mais il nous incombe de le régler, et le budget de 2018 appuie notre engagement à stabiliser Phénix et à payer nos fonctionnaires correctement et à temps.

Pour assurer une ouverture et une transparence des coûts associés à Phénix, les membres de ce comité ont reçu un document qui résume clairement les dépenses et les économies non réalisées du gouvernement précédent, de même que les fonds que notre gouvernement investit pour stabiliser le système de paye. C'est le document qui a été distribué ce matin qui s'intitule « Investissements dans Phénix ».

Comme il a été annoncé le 27 février, le budget de 2018 propose des investissements de 431 millions de dollars pour continuer à réaliser des progrès relativement aux problèmes liés à Phénix, notamment l'embauche d'employés supplémentaires pour appuyer le système de paye.

• (1105)

En grande partie, ces fonds seront utilisés pour accroître la capacité, ce qui, de fait, nous permettra de porter le nombre d'employés travaillant à régler les problèmes de paye au Centre des services de paye et aux bureaux satellites à plus de 1 500. Cette capacité comble une lacune cruciale qui avait été créée lorsque le gouvernement précédent a éliminé les emplois de plus de 700 experts de la rémunération avant le lancement de Phénix. L'incidence de cette élimination a été ressentie à l'échelle du gouvernement, et des conseillers en RH seront donc aussi embauchés au sein des ministères pour aider les employés touchés par les problèmes de paye.

Notre objectif immédiat est de stabiliser le système de paye pour nous assurer que la paye est versée à temps et avec exactitude. Cependant, d'un autre côté, nous devons aussi nous concentrer sur une solution à long terme, c'est-à-dire une solution qui permet une meilleure utilisation des technologies modernes et qui fournit un système de paye fiable et efficace aux fonctionnaires.

C'est pourquoi le budget de 2018 propose d'accorder 16 millions de dollars supplémentaires en nouveau financement au Secrétariat du Conseil du Trésor, afin de travailler avec des experts, les syndicats de

la fonction publique fédérale et des fournisseurs de technologies sur les prochaines étapes de la mise en place d'un nouveau système de paye. Notre gouvernement accorde aussi du financement à l'Agence du revenu du Canada — 5,5 millions de dollars sur deux ans — afin de traiter les nouvelles cotisations d'impôt sur le revenu des particuliers destinées aux employés du gouvernement fédéral qui ont subi les effets des problèmes de paye et de donner suite aux demandes de renseignements.

Le budget de 2018 prévoit aussi des fonds pour d'autres priorités, dont la modernisation des approvisionnements, et c'est avec plaisir que je reviendrai devant le Comité pour discuter de nos plans et de nos priorités après le dépôt du Budget principal des dépenses et des plans ministériels.

[Français]

En ce qui concerne les autres sphères de notre mandat, le Budget supplémentaire des dépenses (C) de Services publics et Approvisionnement Canada comprend aussi certaines sommes .

Il prévoit 7,9 millions de dollars pour nous permettre d'améliorer la prestation des services aux pensionnés et 6,9 millions de dollars pour veiller à ce que les parlementaires et les Canadiens continuent d'être servis dans la langue officielle de leur choix.

Il comprend 3,6 millions de dollars découlant de la vente de plusieurs biens excédentaires au Québec et en Ontario, montant qui sera réinvesti dans l'entretien des immeubles fédéraux.

Il prévoit une somme de 12 millions de dollars pour fournir du soutien en matière de locaux, d'approvisionnement, d'interprétation et de gestion de projet à l'occasion du prochain sommet du G7, qui aura lieu dans la région de Charlevoix, au Québec.

Une somme de 2,3 millions de dollars est aussi prévue pour améliorer nos processus contractuels, donner des clarifications aux entreprises et nous assurer que le processus d'approvisionnement fédéral demeure équitable et transparent.

Un montant de 2,5 millions de dollars est prévu pour continuer d'appuyer la publicité en ligne du gouvernement et 1,1 million de dollars, pour entreprendre la phase de définition du projet de réhabilitation de l'édifice commémoratif de l'Ouest.

[Traduction]

Je vais revenir maintenant à Services partagés Canada.

Dans le Budget supplémentaire des dépenses (C), Services partagés Canada souhaite obtenir 24,8 millions de dollars supplémentaires. Cela comprend des investissements de 16,2 millions de dollars pour aider le gouvernement du Canada à tenir le Sommet du G7 de cette année. Le ministère fournit des services de technologie de l'information en vue d'aménager un bureau des opérations et des bureaux de sommet régional. C'est en plus des travaux que réalise actuellement SPC en vue du Sommet du G7, dont l'installation de nouvelles tours cellulaires et la modernisation des tours existantes, comme il a été annoncé en décembre. Ces améliorations, qui permettront d'optimiser les activités se déroulant lors du sommet, profiteront aux résidents et aux entreprises par la suite.

Le Budget supplémentaire des dépenses (C) de Services partagés Canada comprend aussi 3,9 millions de dollars pour soutenir les nouveaux employés à temps plein du gouvernement en leur offrant une gamme de services courants, comme des appareils en milieu de travail, l'accès à Internet et le stockage de fichiers. De plus, des virements nets d'autres ministères d'une valeur totale de 4 millions de dollars seront consacrés à divers projets et services de technologie de l'information.

En examinant le budget de 2018, de nouveaux fonds importants sont proposés pour Services partagés Canada. Environ 2 milliards de dollars seront investis sur six ans afin de créer une plateforme de technologie de l'information moderne, protégée et fiable pour l'exécution de programmes et la prestation de services numériques destinés aux Canadiens. Cet investissement permettra de redéfinir et d'améliorer les services de TI de base du gouvernement du Canada.

À compter de 2018-2019, le budget accorde aussi 110 millions de dollars supplémentaires sur six ans au Secrétariat du Conseil du Trésor, auquel les ministères et organismes clients de Services partagés Canada accèderont pour l'aider à faire la migration de leurs applications vers des centres de données sécurisés ou des solutions infonuagiques.

• (1110)

[Français]

Madame la présidente, je constate tous les jours les importants travaux réalisés par les deux ministères pour donner suite à leur engagement d'exceller dans les opérations gouvernementales et d'offrir des programmes et des services de grande qualité qui répondent aux besoins des institutions fédérales et aux attentes des Canadiens.

Je tiens à remercier nos employés qui travaillent très fort et qui font preuve d'un grand dévouement dans l'accomplissement de toutes leurs tâches.

[Traduction]

Merci, madame la présidente.

Nous nous ferons un plaisir de répondre à vos questions.

La vice-présidente (Mme Yasmin Ratansi): Merci beaucoup.

Nous allons maintenant passer à la première série de questions avec M. Ayoub.

Vous avez sept minutes, s'il vous plaît.

[Français]

M. Ramez Ayoub (Thérèse-De Blainville, Lib.): Merci, madame la présidente.

Je vous remercie de votre présence, madame la ministre.

Comme à l'habitude, vous dressez pour nous le portrait d'un système complexe qui représente pour nous un défi quotidien.

Dans votre présentation, vous avez parlé du système Phénix. Je voudrais que vous nous parliez un peu plus du plan et des résultats que vous escomptez obtenir. Comment arrive-t-on à améliorer la situation? Je sais très bien qu'on travaille très fort en ce sens, mais je voudrais que vous nous donniez plus de détails sur ce qui arrivera. Le système Phénix a été implanté, mais qu'arrivera-t-il dans un avenir rapproché?

J'aimerais que vous me parliez également du suivi en ligne des progrès réalisés. On en est rendu à une étape où on veut toujours être transparent et donner l'heure juste. C'est d'ailleurs ce que vous faites, mais je voudrais que vous l'expliquiez encore plus clairement à l'intention des Canadiens qui nous écoutent.

L'hon. Carla Qualtrough: Je vous remercie de votre question.

Franchement, c'est un dossier très difficile que nous ne réglerons pas rapidement.

[Traduction]

Pour être honnête, c'est un dossier très complexe. Même si nous constatons des progrès, il faut du temps et de l'argent. Dans un certain nombre de secteurs différents, nous concentrons nos efforts

pour nous assurer que notre approche pangouvernementale produit des résultats concrets à long terme. Il ne s'agit pas uniquement de logiciel qui ne fonctionne pas. C'est une initiative de transformation opérationnelle massive qui n'a pas été adéquatement définie ou mise en oeuvre, et nous devons apporter des correctifs qui n'auraient jamais dû être nécessaires.

À mesure que nous élaborons un modèle de gouvernance plus robuste, qui inclut une équipe intégrée, un comité de sous-ministres, et un groupe de travail de ministres présidé par l'honorable Ralph Goodale, nous travaillons également à trouver des solutions technologiques et à mieux intégrer nos systèmes de RH dans le système de paye. Nous investissons également pour embaucher de nouveaux employés.

Par ailleurs, nous reconnaissons — et c'est l'un des éléments sur lesquels j'ai beaucoup mis l'accent au cours des sept derniers mois que j'occupe ce rôle — la nécessité de soutenir les employés. Étant donné qu'il n'existe aucune solution rapide, nous devons nous assurer que nos fonctionnaires obtiennent l'appui dont ils ont besoin. Cela inclut un accès à des avances de salaire d'urgence et à des fonds pour aider les employés à remplir leur déclaration de revenus. Il faut également offrir un meilleur soutien par l'entremise de notre centre d'appels.

Comme je l'ai dit dans mes déclarations liminaires, nous aurons 100 employés additionnels à notre centre d'appels d'ici les quatre à six prochains mois. Ces employés du centre d'appels, qui seront des fonctionnaires, auront accès aux dossiers des gens auxquels ils n'avaient pas accès auparavant.

Auparavant, un employé pouvait appeler le centre, recevait essentiellement un billet et sa question était prise en note. Les employés du centre d'appels n'avaient pas accès au dossier de cette personne. Ils y auront désormais accès, ce qui fera toute une différence pour appuyer et aider les fonctionnaires afin qu'ils obtiennent les réponses dont ils ont besoin.

Comme je l'ai dit, nous investissons des sommes importantes pour régler — eh bien, je dirais plutôt stabiliser — le problème de Phénix, et nous examinons évidemment une solution à plus long terme qui n'est pas Phénix. À mesure que nous avançons dans notre étude, ma priorité est de stabiliser le système pour veiller à ce que nos 305 000 fonctionnaires reçoivent à temps la rémunération qui leur est due, et de m'assurer qu'un processus parallèle est entamé pour voir à quoi ressemblera le service de paye de demain pour le gouvernement du Canada. Il faudra du temps. Dans l'intervalle, nous devons payer les gens toutes les deux semaines.

Merci.

• (1115)

[Français]

M. Ramez Ayoub: Je vous remercie de ces précisions.

Je vous parlais du progrès en ligne qui sera éventuellement disponible et, en même temps, j'en entends de moins en moins parler dans les médias. Est-ce un indicateur? Il faudrait l'étudier. Cependant, il reste encore quelques cas qui sont sortis dans les médias. Or nous voulons nous assurer que chaque cas d'employé est dirigé au bon endroit à l'interne au départ. Évidemment, nous n'empêchons personne de parler aux médias.

Lorsque des citoyens qui ont des problèmes avec Phénix viennent à mon bureau, nous nous assurons vraiment que tous les processus internes ont été suivis pour aider cette personne et que le dossier est traité le plus rapidement possible. Comment la transparence peut-elle nous aider et que faites-vous déjà? Pouvez-vous nous donner un peu plus de précision sur l'évolution de l'avancement et du progrès qui a été fait dans le traitement des dossiers?

[Traduction]

L'hon. Carla Qualtrough: Je pense qu'il est important de comprendre que nous renforçons l'appui offert aux fonctionnaires. Nous encourageons toujours les employés, d'abord et avant tout, à discuter avec leur gestionnaire car il doit comprendre la nature du problème afin de les aider à résoudre le problème à l'interne. Il y a aussi des processus robustes au sein de la structure des syndicats auxquels les employés ont accès. Nous ne voulons pas nous ingérer dans ces processus et nous ne voulons certainement pas détourner des ressources qui auraient pu servir à stabiliser le système afin de créer des processus en double.

Ce que nous sommes parvenus à faire, pour offrir un appui additionnel aux députés, plus particulièrement, afin qu'ils puissent mieux soutenir leurs électeurs, c'est d'élaborer un processus, où il y a une série de questions ou d'étapes sur lesquelles un bureau de circonscription peut s'appuyer pour aider les gens qui se présentent à leur bureau. Je pense qu'il est important de comprendre que c'est une situation tout à fait unique qui est différente, par exemple, de... Je suis députée également. J'ai des électeurs qui se présentent à mon bureau pour me faire part de divers problèmes fédéraux. Lorsqu'une personne soulève une question relative à l'immigration, une question à propos d'un gouverneur en conseil, ou peu importe, en tant que députés, nous l'aiderons à accéder au système. Le gouvernement fédéral est très compliqué et il est parfois difficile de comprendre le processus, alors nous devons aider les gens à s'y retrouver dans le système. Dans ce cas particulier, nous avons une situation où un employé demande à un député de l'aider à mieux comprendre la situation et de l'aider à régler un problème auquel il est confronté avec leur employeur.

Nous ne voulions pas nous immiscer dans les processus liés à l'emploi existants. Au final, un bureau de circonscription peut, dans un premier temps, vérifier où la personne travaille et dans quel ministère. De toute évidence, il y a des ministères qui sont desservis par le centre de paye et d'autres qui ne le sont pas. Si cette personne est desservie par le centre d'appels, le ministère ou l'organisme pour lequel elle travaille est desservie par le centre d'appels...

La vice-présidente (Mme Yasmin Ratansi): Vous devez conclure vos remarques.

L'hon. Carla Qualtrough: Entendu. Nous prenons toutes sortes de mesures.

La vice-présidente (Mme Yasmin Ratansi): Merci.

Monsieur McCauley, vous avez sept minutes.

M. Kelly McCauley (Edmonton-Ouest, PCC): Bon retour, tout le monde. Je suis ravi de vous revoir ici.

Je dois dire d'entrée de jeu que je suis extrêmement déçu de votre ministère.

Le 28 novembre 2017, Mme Lemay et vous nous avez promis que d'ici la mi-décembre, dans un délai de deux semaines, vous nous expliqueriez quel sera le processus deux semaines plus tard.

Trois mois et demi se sont écoulés. Comme vous pouvez l'imaginer, mon parti, le NPD, les députés de partout au pays, et les plusieurs centaines de milliers de personnes touchées par Phénix

ne sont pas impressionnés qu'il vous a fallu trois mois et demi, quand vous nous avez promis deux semaines. Le système que vous avez élaboré est tout à fait inadéquat pour aider les gens.

L'une des femmes avec qui j'ai discuté est Sebastienne Critchley. Elle a raconté son histoire à Global News récemment. Elle a fait l'objet d'un article dans le *National Post*. Je veux vous montrer ceci. Ce sont ces courriels qu'elle nous a envoyés, et ils sont imprimés recto-verso. Depuis que j'ai pressenti Mme Lemay et M. Linklater en novembre pour l'aider, elle m'a envoyé une lettre d'environ huit pages dans laquelle elle décrit tous les problèmes auxquels elle s'est heurtée. Elle m'a pressenti, et je me suis directement adressé aux hauts dirigeants. Même avec l'aide des hauts dirigeants, nous avons des centaines de pages de courriels de personnes au ministère qui sont incapables de l'aider.

La raison pour laquelle je le mentionne... et je veux revenir à votre nouveau système où tout ce qu'il fait pour les députés, c'est de dire au personnel de s'adresser à votre ministère. Si vous ne pouvez pas régler le problème, nous ferons parvenir un formulaire pour en saisir les plus hauts placés, qui vous donneront des nouvelles deux semaines plus tard.

Ce matin, Mme Critchley a parlé d'« étapes à suivre ». Qu'arrive-t-il lorsque nous suivons ces étapes à maintes reprises? Là encore, elle a suivi ces étapes, mais elles ont échoué chaque fois.

Je vais vous poser à nouveau la question suivante: votre ministère aurait-il l'obligeance d'aider les députés à mettre en place un processus adéquat pour ceux qui ont été touchés par le système Phénix? Il y a de nombreux problèmes mineurs qui peuvent être résolus de cette manière, mais il y a de nombreux problèmes très graves, où ce système est en train de détruire la vie des gens. Il n'est pas suffisant de dire aux gens de s'adresser à leur député, qui enverra un courriel au ministère dans l'espoir de recevoir une réponse dans un délai de deux semaines.

Mme Critchley a envoyé une note de suivi récemment. Elle a reçu une réponse trois semaines plus tard dans laquelle on lui dit, « Nous allons commencer à examiner votre dossier; je prévois le faire ». C'est après trois semaines, et M. Linklater a enclenché le processus il y a de cela des mois.

Au nom des personnes touchées, est-ce que vous envisageriez sérieusement d'affecter des ressources et d'aider les députés à soutenir leurs électeurs? Ce n'est pas une question qui concerne les conservateurs, le NPD ou les libéraux. C'est une question non partisane car les députés doivent pouvoir aider leurs électeurs.

Le fait d'envoyer un formulaire dans lequel vous dites aux gens de s'adresser à leur patron ne suffit pas. Veuillez s'il vous plaît passer en revue ce processus et expliquez-nous par la suite comment vous améliorerez le système. Pourquoi a-t-il fallu trois mois et demi pour obtenir un simple formulaire dans lequel on dit aux gens de revenir à ce qu'ils font déjà.

Je veux parler du budget. Vous vous êtes engagés à verser 16 millions de dollars pour élaborer un nouveau système qui sera administré par le Conseil du Trésor. Le Conseil du Trésor est le même ministère qui a été saisi du rapport Gartner et qui n'a rien fait. Le rapport Gartner fait clairement état que Phénix n'était pas prêt à être déployé. Le Conseil du Trésor n'a apparemment pas communiqué le message à SPAC et n'a rien fait.

C'est le même Conseil du Trésor qui n'a rien fait à l'égard du rapport du contrôleur général en décembre qui révélait que les taux d'échec des mises à l'essai dans tous les ministères étaient très élevés et que Phénix n'était pas prêt à être déployé.

C'est le même Conseil du Trésor qui n'a rien fait concernant le rapport d'état d'avancement du projet en décembre, deux mois avant que Phénix soit déployé, dans lequel on recommandait d'éliminer l'arrière avant d'aller de l'avant avec Phénix, le même arrière que le gouvernement a reconnu comme étant le principal problème du fiasco Phénix. Il n'a rien fait.

C'est le même Conseil du Trésor qui a comparu devant le Comité en février, qui a été interrogé par le NPD et nous, et qui a dit que Phénix était un bon système, qui fonctionnait à 99 %, et qui ne serait pas déployé s'il en était autrement.

Maintenant, le Conseil du Trésor est très complaisant et incompetent dans cette affaire, alors pourquoi diable devrions-nous lui faire confiance pour choisir un nouveau système pour remplacer Phénix?

• (1120)

L'hon. Carla Qualtrough: Brièvement, pour répondre à vos premiers commentaires, trouver une solution que nous jugions fonctionnelle nous a pris plus de temps que prévu, car je crois, fondamentalement, que nous ne pouvons détourner les ressources consacrées à la stabilisation et que nous ne devons pas nuire aux processus internes existants. Voilà les paramètres que j'ai établis.

M. Kelly McCauley: Désolé de vous interrompre. Vous dites qu'un député qui aide une personne dans cette situation, une personne dont la vie est détruite, nuit au processus?

L'hon. Carla Qualtrough: Pas du tout; ce n'est pas ce que je dis.

M. Kelly McCauley: Comment est-il...? Laissez-moi poser la question.

L'hon. Carla Qualtrough: Ce sont là les paramètres que j'ai établis.

M. Kelly McCauley: Lorsque j'interviens pour aider quelqu'un — et je rappelle que les problèmes s'étendent sur une centaine de pages —, en quoi cela détourne-t-il des ressources?

En quoi le fait que cette dame communique avec des responsables du système pour obtenir de l'aide, ou que je tente d'intervenir, par l'intermédiaire de mon personnel, pour être précis, pour aider cette dame à s'y retrouver dans 100 pages d'erreurs peut-il nuire au processus? En quoi cela détourne-t-il des ressources?

L'hon. Carla Qualtrough: Ce que je dis, c'est que si nous avions créé une ligne téléphonique parallèle avec du personnel chargé de répondre aux appels et de faire des enquêtes, notamment, cela aurait détourné... Nous avons un centre d'appel où le personnel pourra désormais donner des réponses et accéder directement au dossier des gens, et nous pensons que cela...

Des changements importants ont été apportés au processus, ce qui comprend la centralisation des courriels, de sorte que l'examen des problèmes se fera à un seul endroit et votre bureau pourra avoir une idée très claire des répercussions financières... Beaucoup de questions que nous recevons des députés concernant les problèmes de diverses personnes, puis toutes sortes d'échanges ont lieu pour déterminer la nature exacte des répercussions financières...

• (1125)

M. Kelly McCauley: Comment votre nouveau système permettra-t-il d'aider Mme Critchley, qui est probablement au travail en ce moment à essayer de régler un autre problème de paye?

L'hon. Carla Qualtrough: Le nouveau système permettra de l'aider. Les pourra peut-être répondre à cette personne, mais pour ce qui est d'une nouvelle requête, une réponse sera fournie dans les deux jours.

M. Kelly McCauley: Je ne parle pas d'une nouvelle requête, mais d'une personne qui cherche à obtenir des réponses depuis trois mois et demi, et il faut encore un mois pour répondre à toute nouvelle demande.

M. Les Linklater (sous-ministre délégué, ministère des Travaux publics et des Services gouvernementaux): Je suis au courant de...

M. Kelly McCauley: En quoi le nouveau système sera-t-il utile?

M. Les Linklater: Je suis au fait de ce dossier, et il est très complexe; cela ne fait aucun doute. Je tiens à présenter mes excuses pour l'incapacité du centre de paye de fournir une réponse le plus rapidement possible. Je vais m'occuper de cela, monsieur McCauley.

Cela dit, dans le cadre du processus décrit par la ministre, et qui a été communiqué aux députés, nous avons augmenté les ressources de l'équipe d'acheminement de SPAC de façon à pouvoir traiter ces dossiers et à offrir de l'aide personnalisée aux personnes qui sont confrontées aux problèmes que vous avez décrits dans le but de les résoudre plus rapidement.

Toutefois, pour nous aider à faire le tri et veiller à ce que les cas les plus graves soient traités, nous demandons aux bureaux des députés et aux syndicats d'utiliser des processus semblables pour cerner les problèmes les plus urgents, pour que nous puissions les cibler le plus rapidement possible.

La vice-présidente (Mme Yasmin Ratansi): Merci.

Monsieur Blaikie, vous avez sept minutes.

M. Daniel Blaikie (Elmwood—Transcona, NPD): Merci beaucoup.

J'aimerais revenir à la question des 16 millions de dollars alloués à la recherche d'une solution de rechange au système Phénix, en collaboration avec des spécialistes et les syndicats de la fonction publique.

Quelle forme prendra ce processus au cours de la prochaine année? Est-ce commencé? Quelle est la première étape?

L'hon. Carla Qualtrough: Je vais demander à Les de vous donner plus de détails, mais je dirai d'abord que SPAC se consacre entièrement à la stabilisation du système actuel. L'idée est que le Secrétariat du Conseil du Trésor entreprenne en parallèle des recherches pour trouver un nouveau système et en définir les paramètres.

Vous devez garder à l'esprit que nous avons fait l'acquisition de ce système il y a 8 ou 10 ans, et que même s'il fonctionnait parfaitement, nous pourrions déjà avoir commencé à discuter d'une solution pour le remplacer.

M. Les Linklater: Comme vous le savez certainement, avec l'annonce de ce financement dans le budget, le Conseil du Trésor commence à s'organiser pour mener une étude sur la forme que pourrait prendre un nouveau système. Cela ne fait que commencer. On en est actuellement à la nomination, au Secrétariat du Conseil du Trésor, d'un dirigeant principal chargé de coordonner, au nom de l'employeur, les activités des bureaux du contrôleur général et du dirigeant principal des ressources humaines, au sein du Conseil du Trésor.

L'objectif est d'en arriver à une collaboration avec les syndicats, le secteur privé et les spécialistes qui utilisent le système de paye actuellement afin de tirer parti des divers points de vue pour définir...

M. Daniel Blaikie: À ce moment-ci, il me semble qu'on en est aux premières étapes d'un plan plutôt vague.

Comment avez-vous pu obtenir un engagement budgétaire de 16 millions de dollars pour cette année sans avoir un plan précis sur ce que vous comptez faire? Est-ce 16 millions de dollars pour du personnel? Seize millions de dollars pour un bureau? Seize millions de dollars pour du papier? Comment pouvez-vous obtenir 16 millions de dollars sans avoir une idée précise des personnes que vous rencontrerez?

M. Les Linklater: Cela engloberait tout ce que vous avez dit. Je dirais que lors de la préparation du budget, le ministère des Finances a probablement considéré cela comme une estimation, afin que le Conseil du Trésor ait une idée de l'enveloppe budgétaire dont il dispose pour les coûts engendrés.

M. Daniel Blaikie: Très bien. Il n'y a toutefois pas de budget ni de plan de dépenses pour le projet comme tel?

M. Les Linklater: Le Secrétariat du Conseil du Trésor serait probablement mieux placé pour répondre à ces questions.

M. Daniel Blaikie: Très bien.

Ma prochaine question par rapport au dossier Phénix porte sur les sommes réservées dans le Budget supplémentaire des dépenses pour le paiement des cotisations syndicales dues aux syndicats de la fonction publique. Évidemment, je suppose qu'il s'agit d'une avance de fonds qui sera récupérée auprès des employés un moment donné, mais je comprends également qu'en ce moment, une partie du problème est notre incapacité de connaître le montant exact des cotisations dues par chacun des employés et de connaître le montant total.

Quel processus a-t-on mis en place, et sous quelle forme, pour permettre au gouvernement d'affirmer avec certitude, un jour, qu'il connaît le montant exact des cotisations syndicales dues de chaque employé? Je parle de chiffres en lesquels les employés pourront avoir confiance.

Nous avons entendu beaucoup d'histoires selon lesquelles des employés se font approcher — je suis au courant de la récente annonce concernant le recouvrement des avances de salaire d'urgence, un problème récurrent avec Phénix —, et se font dire qu'ils doivent une somme donnée qui doit être remboursée immédiatement. Dans les faits, cela se traduit par un prélèvement à la source; si cela signifie qu'on prélève la totalité de la paye, tant pis. Le gouvernement veut être remboursé.

Allons-nous revivre un tel cauchemar? Les fonctionnaires fédéraux devront-ils vivre ce même cauchemar pour leurs cotisations syndicales lorsque le gouvernement décidera de se faire rembourser?

• (1130)

L'hon. Carla Qualtrough: Je dirais deux choses.

Premièrement, l'un des avantages importants de notre approche en bloc, comme nous l'appelons, est que nous examinons tous les aspects pour chaque personne. Nous ne nous concentrons pas sur un type de transaction précis pour tout le monde. Par exemple, si nous traitions le dossier de Carla Qualtrough, nous examinerions toutes les transactions qui la concernent, ce qui nous permettrait de connaître avec précision les sommes que nous lui devons et les sommes qu'elle nous doit.

Nous pouvons obtenir des chiffres précis. Nous avons des problèmes lorsque nous examinons les transactions une par une. Nous avons tenté de procéder ainsi, avec l'accord des syndicats. C'est l'approche que nous avons adoptée au début, mais le désavantage était qu'on n'avait jamais un portrait global de la situation pour chaque personne.

Les, je ne sais pas si vous voulez ajouter quelque chose.

M. Les Linklater: Certainement. Avec...

M. Daniel Blaikie: Dans ce cas, sommes-nous au point où le gouvernement doit faire une vérification pour chaque employé pour contre-vérifier les calculs du système de paye? Le fait-on de façon systématique, ou seulement en fonction des plaintes? Traite-t-on d'abord les dossiers les plus urgents, en y intégrant une vérification complète, mais en sachant qu'on devra éventuellement faire des vérifications pour tous les employés?

M. Les Linklater: Nous sommes conscients que lorsque nous aurons stabilisé le système, nous devons offrir aux employés un processus d'examen des dossiers pour qu'ils puissent comprendre leurs talons de paye et constater qu'ils ont reçu les sommes qui leur sont dues, et pour régler toute anomalie, le cas échéant.

M. Daniel Blaikie: On entend parfois dire, entre autres choses, que le gouvernement récupère un montant important sous prétexte que l'employé n'a pas communiqué avec le service de rémunération pour parler d'un plan de remboursement. Je le sais, car c'est arrivé à certains de mes électeurs qui travaillent pour le gouvernement fédéral.

À mon avis, étant donné tous les problèmes qui sont survenus avec Phénix, si le gouvernement fédéral constate qu'un employé lui doit une somme extraordinaire — 3 000 \$, 5 000 \$, 10 000 \$ ou 20 000 \$ —, il me semble qu'on fait fausse route si on part de l'idée selon laquelle un employé peut se permettre qu'on prélève le montant le plus élevé possible sur son chèque de paye et qu'il peut se passer de salaire pendant quelques périodes de paye.

Pouvez-vous vous engager à demander au ministère de communiquer de façon proactive avec ceux qui lui doivent de l'argent pour établir un plan de remboursement plutôt que d'exiger à l'employé de le faire? Il est possible que l'employé ignore qu'il doit de l'argent avant que cela figure sur son talon de paye.

L'hon. Carla Qualtrough: C'est exactement ce que nous comptons faire. Je vais laisser Les vous donner les détails.

M. Les Linklater: D'accord. Cela a eu d'importantes répercussions sur les employés. Nous avons travaillé en étroite collaboration avec les syndicats dans ce dossier. Notre objectif est d'offrir la plus grande latitude possible aux personnes qui doivent de l'argent au gouvernement et, comme je l'ai indiqué, nous cherchons les meilleures façons d'atteindre cet objectif par l'intermédiaire de plans de remboursement souples, mais seulement lorsque nous aurons examiné le dossier de l'employé et réconcilié toutes les transactions en suspens.

Nous offrirons la plus grande marge de manoeuvre possible et nous n'exigerons pas le remboursement intégral pour une date précise. Nous tiendrons compte de la situation particulière des employés.

La vice-présidente (Mme Yasmin Ratansi): Merci.

Nous passons maintenant à M. Peterson, pour sept minutes.

M. Kyle Peterson (Newmarket—Aurora, Lib.): Merci, madame la présidente. Madame la ministre, merci d'être ici. Je remercie également tous les autres invités d'être ici. C'est toujours un plaisir.

Je veux simplement faire écho aux propos de M. McCauley. Il s'agit manifestement d'une question non partisane. Nous avons tous des fonctionnaires fédéraux dans nos circonscriptions respectives, certains plus que d'autres, évidemment. Je vous suis reconnaissant des efforts de votre ministère et du fait qu'il prend acte de la gravité de la situation. Je pense pouvoir m'exprimer au nom de tous les députés lorsque je dis que plus tôt nous trouverons une solution, mieux ce sera, évidemment. Il me semble que nous nous dirigeons maintenant dans la bonne direction. Je remercie tout le monde de leurs efforts et d'avoir redoublé d'ardeur pour nous donner, à tout le moins, une lueur d'espoir tandis que nous cherchons une solution. Je vous félicite de vos efforts à cet égard. Il reste bien sûr beaucoup à faire.

J'aimerais changer de sujet. Comme vous le savez peut-être, madame la ministre — je suis certain que vous le savez —, le Comité a fait une étude sur l'approvisionnement en général en mettant un accent particulier sur la participation des petites et moyennes entreprises, les entreprises dirigées par des femmes, la stratégie d'approvisionnement auprès des entreprises autochtones et ces programmes de ce genre. À mon avis, cela fait partie de la modernisation des processus d'approvisionnement préconisée par le gouvernement.

Dans le budget, j'ai remarqué que votre ministère a reçu 192 millions de dollars pour l'outil d'approvisionnement électronique. Je me demande si vous pouviez nous en dire plus à ce sujet et nous indiquer le rôle que cela pourrait jouer dans le processus de modernisation de l'approvisionnement qui a été entrepris.

• (1135)

L'hon. Carla Qualtrough: Je suis particulièrement ravie de notre initiative d'approvisionnement électronique. Je suis convaincue que ce sera un élément fondamental de la modernisation globale du processus d'approvisionnement du gouvernement du Canada.

Comme vous le savez tous, pour les avoir étudiés, nos processus d'approvisionnement peuvent être très lourds; ils fonctionnent parfois en cascade et tendent à limiter l'innovation. Nous voulons nous doter d'un mécanisme de calibre mondial fondé sur les pratiques exemplaires de partout dans le monde. Nous voulons un système qui favorise l'innovation, améliore et facilite l'accès et qui est moins fastidieux, en particulier pour les PME canadiennes. Nous ne voulons pas que les gens passent leur temps à remplir des formulaires, mais qu'ils se consacrent à la croissance de leur entreprise. Notre objectif est d'éliminer tous les obstacles inutiles imposés par le gouvernement, mais en tenant compte, évidemment, de la nécessité d'adhérer aux principes de la transparence et de la reddition de comptes. L'approvisionnement électronique serait une partie importante de cette initiative. L'idée est de passer de notre processus actuel très fastidieux, en format papier, à un processus électronique qui permettra aux entreprises de participer à la passation de marchés en ligne. C'est de cette façon qu'ils pourront présenter des demandes et des soumissions, par exemple, pour obtenir le contrat avec le gouvernement du Canada. Nous devons en assurer l'accessibilité. Il faut veiller à ce que cela n'empêche pas les entreprises de participer, en particulier les PME. Nous considérons qu'il s'agit d'un élément fondamental de notre vision d'un processus d'approvisionnement souple et moderne pour le gouvernement du Canada.

Michael, Marie?

Mme Marie Lemay (sous-ministre, ministère des Travaux publics et des Services gouvernementaux): Les fournisseurs nous ont parlé de la complexité du document. Les occasions sont difficiles

à trouver. Nous voulons renouveler la base de fournisseurs et éviter de nous retrouver uniquement avec des gens habitués à utiliser notre système pour participer aux marchés publics.

En outre, le processus est long et manque d'uniformité à l'échelle du gouvernement. En complément aux propos de la ministre, le système nous permettra d'examiner nos processus, puis de les harmoniser et de les simplifier. Nous cherchons actuellement des façons de simplifier le contrat. Nous avons tiré des leçons du rapport Goss Gilroy et nous étudions nos processus. Nous cherchons à faire les choses correctement pour l'automatisation du système d'approvisionnement. Nous considérons que cette approche est semblable à celle d'Amazon; il s'agit d'ouvrir une session et de présenter une soumission.

M. Kyle Peterson: Nous pouvons dire qu'au cours de notre étude, des groupes de personnes nous ont dit ne pas nécessairement estimer être en mesure de participer au processus d'approvisionnement.

Trouvez-vous que cet outil d'approvisionnement électronique peut améliorer leur capacité de participer au processus d'approvisionnement, plutôt que d'ajouter d'autres obstacles?

L'hon. Carla Qualtrough: Absolument, oui. C'est l'une des principales motivations derrière l'adoption du processus d'approvisionnement électronique — pour supprimer les obstacles qui se dressent devant les entreprises, les sociétés et les particuliers qui ne se verraient pas participer à notre processus ou qui font face à un obstacle à leur participation, afin qu'ils se voient comme d'éventuels fournisseurs du gouvernement du Canada.

M. Kyle Peterson: En ce qui concerne la modernisation de l'approvisionnement, je sais que selon votre lettre de mandat, vous devez faciliter le paiement rapide des entrepreneurs et des sous-traitants qui font affaire avec votre ministère. Nous avons entendu dire, pendant notre étude, que le paiement en temps opportun préoccupe bien des fournisseurs de services, quand ils traitent avec le gouvernement. En fait, c'est un obstacle pour des gens, si bien qu'ils n'ont pas fait de soumissions pour du travail qu'ils auraient pu accomplir.

Quels sont les progrès réalisés sur ce plan?

L'hon. Carla Qualtrough: En janvier, nous avons annoncé que nous entrerions en contact avec l'industrie et les experts afin de travailler à un projet de loi sur le paiement rapide. Nous savons que c'est vraiment important pour l'industrie et le leadership; vous l'avez entendu aussi. Nous avons retenu les services de Bruce Reynolds et Sharon Vogel, pour qu'ils nous fassent profiter de leur expertise dans ce processus, et ils sont en train de consulter l'industrie en vue de nous faire des recommandations qui serviront de base à un régime législatif fédéral visant le paiement rapide à l'échelon fédéral. Je crois que nous avons fait beaucoup de progrès; je crois que c'est très excitant et que l'accueil est excellent, au sein de l'industrie. Ce sont les experts qui ont mené le même processus en Ontario, et l'industrie s'est montrée très favorable.

• (1140)

M. Kyle Peterson: J'allais aborder la question des prévisions budgétaires, car il y a manifestement beaucoup de chiffres. Je n'en ai pas encore parlé, et c'est le processus budgétaire, alors je me sens mal de ne pas en avoir parlé.

J'aimerais revenir là-dessus plus tard...

L'hon. Carla Qualtrough: Dépêchez-vous.

M. Kyle Peterson: D'accord. Parlons de Services partagés. Nous n'en parlons pas depuis un bon moment.

La vice-présidente (Mme Yasmin Ratansi): *[Inaudible]*

M. Kyle Peterson: Je vous remercie du temps que vous m'avez accordé. Je vous sais gré de l'ensemble de vos réponses.

Je serai ravi de donner 10 secondes à mes amis conservateurs de l'autre côté, car ils vont bien les utiliser.

La vice-présidente (Mme Yasmin Ratansi): Merci.

Nous amorçons maintenant les tours de cinq minutes.

Monsieur Kmiec, je crois que vous partagez votre temps avec M. McCauley.

M. Tom Kmiec (Calgary Shepard, PCC): J'espère que je ne subirai pas l'effet Phénix.

Vous avez « phénixé » ma gestionnaire des dossiers, la dame de mon bureau responsable d'aider les personnes qui ont des problèmes avec leur paye à cause de Phénix. Elle a le même problème, maintenant. Heureusement que dans son cas, c'est un trop-payé minime qu'elle a pu régler. Dans votre exemple, qu'est-ce qu'elle aurait fait? Est-ce qu'elle aurait rempli le formulaire? Est-ce qu'elle serait plutôt venue à moi qui suis son superviseur?

La vie de bien des gens est chamboulée, en particulier pour ce qui concerne les T4. C'est une chose sur laquelle nous vous avons mis en garde, votre ministère et vous, madame la ministre, de nombreux mois passés. C'est venu en particulier de ceux d'entre nous qui sont au comité des finances. Nous, les députés, parlions régulièrement des sérieux problèmes que bien des gens auraient à faire convenablement leur déclaration de revenus, quand viendrait le temps.

Un autre ministère du gouvernement, l'ARC, va leur donner de la misère, parce qu'il a tout un dossier en matière d'excellence du service à la clientèle, tout comme votre ministère, en ce qui concerne les gens qui ont des problèmes avec Phénix.

Quelles mesures concrètes allez-vous prendre? Comment allez-vous résoudre ces problèmes? Vous avez présenté ce nouveau programme et toutes les dépenses que le gouvernement va faire. Les dossiers de ces personnes ne semblent pas sur le point d'être réglés. M. McCauley a une dame qui a consacré beaucoup de ses temps libres à essayer de régler son propre problème. J'ai des gens comme cela dans mon bureau aussi. Nous en avons tous.

Qu'est-ce que vous allez faire pour eux? Dans le cas de mon employée, c'est heureusement un problème mineur de trop-payé, mais vous l'avez « phénixée ». Elle est la gestionnaire des dossiers responsable d'aider les gens qui ont des problèmes avec Phénix ou avec l'ARC, ou des problèmes d'immigration, et elle a le même problème.

L'hon. Carla Qualtrough: Je comprends la situation et je suis désolée que votre gestionnaire de dossiers vive cela. Nous faisons tout ce que nous pouvons afin que cela n'arrive pas à d'autres.

Il y a plusieurs choses. De toute évidence, vous vivez une situation en tant qu'employeur, ainsi qu'en tant que député. Je crois qu'il est aussi vraiment important de reconnaître que nous causons un stress incroyable aux employés, en particulier dans le temps des impôts. C'est là que nous travaillons à rehausser notre soutien aux employés, dans le temps des impôts.

Je vais laisser Les vous parler des relations solides que nous avons avec l'ARC, du succès que nous avons eu concernant les T4 et de l'attention que nous portons au problème des trop-payés pour nous assurer que le plus grand nombre possible de T4 soit émis sans erreurs. Pour les T4 problématiques, il y a une réévaluation automatique et les gens n'ont pas à soumettre de nouveau leur déclaration.

M. Les Linklater: En effet, nous travaillons en très étroite collaboration avec l'ARC et échangeons régulièrement de l'information. Nous nous penchons sur les impôts du point de vue de l'employé, de sorte que SPAC soit capable, s'il lui faut envoyer un T4 modifié, de l'envoyer automatiquement à Revenu Québec ou à l'ARC en vue d'une réévaluation automatique par l'administration fiscale.

M. Tom Kmiec: Pardonnez-moi, mais selon ses antécédents, l'ARC met fin à des appels. C'est une manière de dire que l'ARC ne répond pas 60 % du temps. Le vérificateur général a confirmé cela. De nombreux députés l'ont souligné. Je l'ai vécu. Mon bureau a vécu cela, y compris la gestionnaire de dossiers qui a été « phénixée »; elle a vécu cela elle-même.

Êtes-vous en train de dire que si les gens ont des problèmes ultérieurement, ils vont devoir téléphoner et attendre que l'ARC leur réponde?

M. Les Linklater: Non. Ce que nous cherchons à faire avec l'ARC — avec beaucoup de succès —, c'est un processus de traitement des transactions à SPAC. Si on détermine qu'il faut émettre un T4 révisé à la personne, nous le faisons. Il est transmis automatiquement à l'ARC ou à Revenu Québec, en vue d'une réévaluation automatique du dossier, sans que l'employé ait à faire une nouvelle déclaration ou discuter avec SPAC ou l'ARC. L'employé reçoit alors l'avis de cotisation révisé de l'ARC, et il peut aussi avoir accès à tout T4 révisé par SPAC au moyen du système Phénix ou de son compte personnel de l'ARC.

• (1145)

M. Kelly McCauley: En novembre, à notre réunion, on nous a dit que finalement, après des mois et des mois, et deux années de Phénix, la formation est maintenant obligatoire. Quel est le pourcentage de gens qui ont suivi la formation obligatoire?

M. Les Linklater: C'est le Secrétariat du Conseil du Trésor qui fait le suivi de cela, à titre d'employeur. Les dernières statistiques que j'ai remonté à quelques semaines, mais nous pouvons fournir cette information au Comité.

M. Kelly McCauley: Nous avons entendu ce qu'il en est des résultats du Conseil du Trésor concernant Phénix, et je préférerais ne pas m'y fier. J'espère que vous ne vous contentez pas de laisser cela entre les mains du Conseil du Trésor.

M. Les Linklater: Selon les dernières données que j'ai pour les employés qui ont suivi au moins un module de formation, ce sont environ 80 000 employés. Nous pouvons vous obtenir les derniers chiffres et les transmettre au greffier.

M. Kelly McCauley: Merci.

Est-ce que j'ai assez de temps pour...?

La vice-présidente (Mme Yasmin Ratansi): Vous avez 20 secondes — ou 10, maintenant, alors vous êtes aussi bien de les laisser.

M. Kelly McCauley: Je vais les laisser à M. Peterson. Il peut les passer à M. Drouin. C'est une redistribution du temps.

La vice-présidente (Mme Yasmin Ratansi): Merci.

Monsieur Jowhari, vous avez cinq minutes.

M. Majid Jowhari (Richmond Hill, Lib.): Permettez-moi, tout d'abord, de faire écho à mon collègue, le député Peterson, et d'applaudir les efforts déployés. J'aimerais aussi souligner que la ministre a admis les défis que nous devons relever.

On parle beaucoup du nouveau processus de résolution des problèmes et de l'ancien processus. J'aimerais commencer par poser une question à la ministre ou aux représentants du ministère, étant donné que des gens nous regardent en ce moment à la télévision et qu'il y a parmi ces gens des employés. Ils disent qu'on montre les documents un peu partout et qu'ils ont envoyé le document au bureau du député. Pouvez-vous expliquer simplement quel était l'ancien processus, et quel est le nouveau processus, ainsi que la façon dont le nouveau processus va aider à régler nos problèmes? Pouvez-vous nous donner deux ou trois caractéristiques clés du nouveau processus, afin que nous puissions rassurer non seulement notre personnel, mais aussi les employés dont le nouveau processus contribue à résoudre les problèmes?

Je poserai quelques autres questions si le temps me le permet.

L'hon. Carla Qualtrough: Je pense qu'une différence fondamentale du nouveau processus — bien que je dirais plutôt qu'il s'agit d'un processus modifié —, c'est que nous contribuons à obtenir les réponses qu'il nous faut pour faire progresser les choses. Les bureaux des députés nous feraient savoir qu'une personne travaille pour un ministère en particulier qui n'est pas servi par le centre de paye. Cette demande ne suivrait pas le même cheminement que s'il s'agissait d'un ministère ou d'une agence que le centre de paye sert.

Nous avons créé un processus en trois étapes qui sert à déterminer le lieu de travail de la personne, à préciser si c'est le centre de paye qui est en jeu, à cerner la nature exacte du problème que la personne connaît — en cas de problèmes relatifs à la technologie, par exemple, comme l'incapacité d'accéder à Phénix, ces problèmes seraient alors soumis aux TI du ministère en question —, puis à déterminer les incidences financières d'une manière plus respectueuse et garantissant la dignité.

Des employés ont indiqué trouver vraiment difficile, parfois, de parler à leur gestionnaire de leurs finances personnelles. Ils se sentent vulnérables. C'est un sujet dont ils ne veulent pas parler au travail, et cela se comprend. Nous leur donnons l'espace qu'il faut, avec leur député, pour discuter de cela en privé et dans la dignité.

Puis, une fois qu'on a déterminé le lieu de travail, le problème et les incidences financières, toutes les demandes vont à un système de courriel centralisé qui est géré par une personne ayant la tâche de contrôler la qualité, de veiller à ce que l'information soit juste et solide — sans quoi on se lancerait la balle avec le député — et de garantir une réponse au député dans les 10 jours suivants.

Nous n'avions pas cela avant. Les demandes allaient aux divers responsables régionaux de mon bureau, ce qui signifiait que des relations différentes se tissaient avec les différents bureaux de députés. Maintenant, il y a un processus très clair où l'on pose des questions afin d'arriver à un bon résultat.

M. Majid Jowhari: Est-ce qu'on peut dire qu'on a rationalisé le processus de tri, qu'on a clairement cerné le principal problème, et qu'on l'a confié à l'expert qui est en mesure d'aider? C'est ainsi que je traduis ce que vous avez dit.

• (1150)

L'hon. Carla Qualtrough: Je crois que c'est tout à fait juste, et c'est exactement ce que nous espérons.

M. Majid Jowhari: Dans la minute et demie qu'il me reste, j'aimerais revenir au deuxième document que vous avez mentionné dans votre allocution. C'est à propos de l'investissement dans Phénix.

Dans votre exposé, vous avez lancé le montant de 645 millions de dollars. Je suis sûr que pour les gens qui regardent, c'est un montant énorme, et ils se demandent comment on en est arrivé là.

Aussi, dans le document qui a été distribué, il y a un endroit où on dit « À déterminer ». J'aimerais que vous ou un représentant du ministère nous parliez brièvement de la ventilation de ce montant de 645 millions de dollars, ainsi que de la façon de fixer le montant à déterminer.

L'hon. Carla Qualtrough: Les va vous répondre.

M. Les Linklater: En ce qui concerne le montant à déterminer, il y a un processus, mené par le contrôleur général, dans le sillage du rapport d'automne du vérificateur général, qui vise à déterminer avec les ministères et agences les montants que chacun a consacrés à Phénix, en plus des dépenses normalement associées aux opérations de la paye.

Les ministères desservis par le Centre des services de paye devaient réaliser des économies de 70 millions de dollars par année. Cet argent est resté dans les ministères pendant trois ans, pour l'année passée, cette année et l'année prochaine. On s'attendait à ce que ces fonds soient consacrés au RH, pour des activités de soutien des employés.

Le contrôleur général va faire un rapport sur ce montant à déterminer dans les semaines à venir — d'après ce que j'ai compris, d'ici la fin de mai.

En ce qui concerne SPAC et le montant de 645 millions de dollars, l'essentiel des fonds a été consacré au rétablissement de la capacité, à ce jour, pour les employés et conseillers en rémunération. Nous sommes passés de 550 agents de rémunération, quand le système a été lancé en 2016, à 1 400, maintenant, et d'autres s'ajouteront à cela.

La vice-présidente (Mme Yasmin Ratansi): Merci beaucoup.

C'est maintenant au tour de M. McCauley, pour cinq minutes.

M. Kelly McCauley: Quand les représentants du Conseil du Trésor sont venus au sujet des prévisions budgétaires, nous avons discuté. Je pense qu'il y a une importante demande de propositions en ce moment, pour l'embauche d'un consultant qui aidera à résoudre les problèmes du système Phénix — c'est lié à PeopleSoft.

Pouvez-vous nous donner des précisions là-dessus?

M. Les Linklater: Bien sûr. Quel...?

M. Kelly McCauley: Quelle en est la valeur, et qu'est-ce que cela va donner comme résultats si nous remplaçons Phénix?

M. Les Linklater: C'est un contrat de 2 millions de dollars qui...

M. Kelly McCauley: Le Conseil du Trésor a dit que c'était 3,9 millions de dollars.

M. Les Linklater: Je croyais que c'était 2 millions, mais si le Conseil du Trésor dit que c'est 3,9 millions, je vais devoir vérifier le montant. En gros, ce que nous voulions, sous la direction du Conseil du Trésor, c'était de pouvoir amener Oracle à nous conseiller sur le degré d'adaptation de PeopleSoft, tant dans le système Phénix que dans les divers systèmes de RH de PeopleSoft qui sont utilisés dans certains ministères.

L'idée était de demander au détenteur de la propriété intellectuelle et du logiciel de jeter un regard nouveau sur le degré d'adaptation et sur la possibilité d'en défaire ou remanier une partie afin d'améliorer l'efficacité entre les systèmes.

M. Kelly McCauley: Le contrat a-t-il été attribué?

M. Les Linklater: Pas encore.

M. Kelly McCauley: Savez-vous quand il le sera?

M. Les Linklater: Je m'attends à ce qu'il le soit d'ici la fin d'avril.

M. Kelly McCauley: Madame la ministre, j'aimerais maintenant parler de construction navale. Quand le contrat sera-t-il attribué pour la conception? Je crois que la dernière fois où nous avons parlé à Mme Campbell ici, cela devait être en avril. Le savez-vous?

Sa lettre dit seulement que ce sera en 2018 — plus tard en 2018.

M. Michael Vandergrift (sous-ministre délégué, ministère des Travaux publics et des Services gouvernementaux): Monsieur McCauley, c'est toujours valable. L'attribution du contrat de conception se fera plus tard en 2018.

M. Kelly McCauley: Cela devait être en mai de l'année passée. Puis cela a été retardé, puis reporté à avril, si j'ai bien compris. Alors vous dites que c'est encore retardé?

M. Michael Vandergrift: La clôture de la demande de propositions était à la fin de novembre. Nous évaluons en ce moment des propositions. Comme vous pouvez l'imaginer, c'est un processus extrêmement complexe...

M. Kelly McCauley: Je comprends très bien cela, mais...

M. Michael Vandergrift: ... de veiller à ce que nous ayons le bon concept pour le pays, à l'avenir. Ce sera terminé plus tard cette année, en 2018.

M. Kelly McCauley: Donc plus près de la fin de 2018?

M. Michael Vandergrift: Plus tard cette année.

M. Kelly McCauley: Je pose la question parce que le rapport du directeur parlementaire du budget montre que chaque fois que l'octroi du contrat est reporté — et on l'a reporté considérablement pour permettre à BAE et à d'autres soumissionnaires de participer —, le coût réel augmente d'un quart de milliard de dollars. Si vous dites, comme dans votre rapport, que la construction du premier navire débutera au début des années 2020, si c'est au début des années 2020, comme en 2022 ou en 2023, le coût supplémentaire de ces retards pour les contribuables sera de près de 3 milliards de dollars par année.

Je veux obtenir des précisions sur le moment où le contrat sera octroyé et le moment où la construction débutera.

• (1155)

Mme Marie Lemay: Pour répondre, monsieur McCauley, je vais dire que la bonne nouvelle est que nous avons terminé l'appel d'offres. Comme vous l'avez dit, il a été reporté un certain nombre de fois. C'est maintenant terminé. Nous procédons à l'évaluation. Nous devons franchir cette étape avec soin, et beaucoup de personnes se sont attelées à la tâche.

M. Kelly McCauley: J'en suis conscient, mais...

Mme Marie Lemay: Nous nous attendons toujours à ce que ce soit fait dans le délai que nous avons indiqué. Nous sommes bien au fait des coûts connexes. C'est un des plus grands contrats que nous avons accordés. Nous sommes très conscients des coûts, mais nous devons bien faire les choses. Tout le monde apporte sa contribution.

M. Kelly McCauley: Je suis d'accord, et je pense que nous comprenons, mais les contribuables ont toutefois le droit de savoir quand ce sera fait. Jusqu'à maintenant, on nous dit seulement que c'est pour plus tard.

J'essaie juste d'y voir plus clair. Est-ce à la fin de 2018 et ensuite 20...

Mme Marie Lemay: Vous avez entendu dire que l'échéancier est demeuré inchangé depuis la dernière discussion, n'est-ce pas?

M. Kelly McCauley: Eh bien, nous avons entendu parler d'autres délais qui ont changé, et je cherche donc à obtenir des précisions. Aux dernières nouvelles — je pense que c'est lorsque Mme Campbell était ici —, c'était censé être en avril. On dit maintenant que c'est pour plus tard en 2018. Est-ce que j'ai bien entendu?

M. Michael Vandergrift: Ce sera plus tard en 2018, mais je peux sans aucun doute vous assurer que nous sommes pleinement conscients de la nécessité de procéder rapidement dans ce dossier. Toutes les ressources sont déployées à cette fin.

M. Kelly McCauley: Madame Lemay, madame Qualtrough, nous avons entendu dans le cadre de notre étude sur les PME participant aux marchés publics... Je pense que je peux dire que c'est non partisan. Nous faisons un excellent travail, et nous nous attaquons à la question.

Parmi les problèmes soulevés, on nous a entre autres dit à quel point c'est difficile compte tenu de la quantité de paperasse. En même temps, nous allons toutefois entendre demain la troisième lecture du projet de loi C-344, sur les avantages communautaires de l'approvisionnement, ce qui ajoutera beaucoup d'incertitude et de formalités administratives au processus.

J'ai posé deux fois la question avant, et je vais la reposer parce que c'est la troisième lecture demain. Le gouvernement a-t-il fait une étude sur les coûts supplémentaires que le projet de loi C-344 entraînerait pour les contribuables ainsi que sur les heures supplémentaires que nos petites entreprises auraient à consacrer à des formalités administratives?

La vice-présidente (Mme Yasmin Ratansi): Vous avez 15 secondes pour répondre afin que nous respections le temps alloué.

Mme Marie Lemay: À notre avis, ce n'est pas vraiment un fardeau supplémentaire. C'est de l'information supplémentaire, mais cela nous permet aussi de prendre des décisions fondées sur de l'information, en sachant qu'on obtient...

M. Kelly McCauley: Avez-vous fait une étude sur les coûts supplémentaires?

La vice-présidente (Mme Yasmin Ratansi): Merci.

Monsieur McCauley, votre temps est écoulé.

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

[Français]

M. Francis Drouin (Glengarry—Prescott—Russell, Lib.): Merci beaucoup, madame la présidente.

Je ne peux pas m'empêcher de poser une question. C'est aujourd'hui la Journée internationale de la Francophonie. Le Budget supplémentaire des dépenses (C) prévoit une somme de 6,9 millions de dollars pour veiller à ce que les parlementaires et les Canadiens continuent d'être servis dans la langue officielle de leur choix.

Pouvez-vous donner plus d'explications sur ce que ces 6,9 millions de dollars permettront de faire? Je sais que ce n'est pas une grosse somme, mais j'aimerais connaître les détails parce que c'est important pour les gens de chez moi.

Mme Marie Lemay: Je vous remercie beaucoup. Je suis contente que vous posiez la question en français, parce que c'est effectivement la Journée internationale de la Francophonie.

Les montants d'argent qui nous sont alloués nous permettront de faire face à l'augmentation de 40 % à 45 % du volume. Nous sommes en train d'examiner la situation au Bureau de la traduction, où beaucoup de progrès ont été faits. Il y a un nouveau chef de la direction et une nouvelle personne s'occupe de la qualité. On a engagé plus de 150 étudiants l'année passée. On est en train de renouer les liens avec l'industrie et les universités. Alors, il y a énormément de travail à faire. Cet argent servira plus spécifiquement à faire face à l'augmentation du volume.

M. Francis Drouin: Je profite de l'occasion pour vous remercier, madame la ministre, et pour féliciter Mme Paquet pour son nouveau poste.

Maintenant, je vais poser la question qui tue: qu'en est-il de Phénix? Selon le tableau ici, on semble maintenant mettre l'accent sur le renforcement de la capacité. Pouvez-vous m'en parler? Vous êtes passés de 550 employés de la rémunération à 1 500, n'est-ce pas? Comment se passe la formation de ces employés? Évidemment, c'est une nouvelle charge de travail. Mettez-vous beaucoup l'accent sur la formation, cette fois-ci?

M. Les Linklater: Nous avons des programmes de formation très serrée. Nous avons commencé à engager des gens au niveau de l'entrée dans la fonction publique. Nous leur offrons la possibilité de travailler et d'apprendre sur le tas, si l'on veut. De plus, nous donnons à des gens très qualifiés et très motivés l'occasion d'obtenir une promotion et de devenir des gestionnaires, des accompagnateurs et des mentors pour aider d'autres employés dans le réseau.

• (1200)

M. Francis Drouin: En tant que parlementaire, je suis content, madame la ministre, que vous ayez pu aller chercher 645 millions de dollars. Il y aurait eu un problème si on vous avait dit de vous arranger avec vos problèmes et que vous ne pouviez pas avoir accès à ces ressources. Je pense que les ressources sont importantes pour que nos fonctionnaires puissent travailler à ces dossiers. Évidemment, ce n'est pas nous, les parlementaires, qui travaillons à cela directement.

Dans le tableau, on peut voir que, dans le montant de 142 millions de dollars, 15 millions de dollars sont prévus pour le Secrétariat du Conseil du Trésor et 127 millions de dollars pour Services publics et Approvisionnement Canada. Là encore, l'accent est mis sur le renforcement de la capacité. Avec cette somme de 142 millions de dollars, prévoit-on encore augmenter le nombre d'employés, qui a déjà été augmenté à 1 500?

M. Les Linklater: En effet, ces 142 millions de dollars représentent des dépenses que nous avons déjà engagées pour augmenter les effectifs et la capacité. La somme de 431 millions de dollars nous permettra de maintenir cette capacité et de l'augmenter d'ici les cinq prochaines années.

M. Francis Drouin: Certains de mes concitoyens fonctionnaires m'ont parlé de la nécessité de leur ministère d'avoir des ressources. Je pense avoir entendu la ministre dire que cela sera fait dans les prochaines années ou les prochains mois. Est-ce exact?

M. Les Linklater: Comme je l'ai mentionné, les ministères ont eu le droit de garder des épargnes désignées, qui correspondent à environ 210 millions de dollars pendant trois ans, afin de les aider à rebâtir leur capacité en fait de ressources humaines.

M. Francis Drouin: Merci beaucoup.

[Traduction]

La vice-présidente (Mme Yasmin Ratansi): Merci, monsieur Drouin.

Monsieur Blaikie, vous avez trois minutes, s'il vous plaît.

M. Daniel Blaikie: Je veux poser une question sur les 2,5 millions de dollars affectés aux programmes de publicité gouvernementale. Au début du mandat du gouvernement, on a annoncé en grande pompe la politique de publicité gouvernementale, qui visait plus particulièrement les médias imprimés et télévisés. On a demandé à l'époque si cette politique s'appliquerait à la publicité dans les médias sociaux. Je crois comprendre qu'on n'en est jamais arrivé là, que la politique publicitaire ne s'applique pas de la même façon aux médias sociaux.

Nous savons également que le gouvernement a dit très ouvertement qu'il n'envisage pas de faire payer aux grandes sociétés présentes sur le Web, comme Facebook, leur juste part fiscale au Canada. Des articles ont été publiés récemment à propos de l'utilisation à des fins répréhensibles, y compris pour influencer les résultats d'élections, de renseignements recueillis sur Facebook en ce qui a trait aux interactions des gens avec la publicité. Comme le gouvernement ne s'est pas engagé à prendre une mesure concrète, je me demande si c'est une question de recettes ou de sécurité pour les personnes responsables.

Dans quelle mesure est-il responsable de la part du gouvernement d'affecter plus de fonds publicitaires aux médias sociaux au détriment des médias traditionnels, qui ont également des problèmes d'argent? Il est question de médias pour lesquels le gouvernement ne prend pas le genre de mesure qui s'impose afin d'accroître les recettes et la sécurité, et nous limitons également les revenus de médias canadiens en difficulté qui dépendent, entre autres choses, de ces revenus publicitaires.

J'essaie de concilier ces deux choses et j'ai de la difficulté. Vous pouvez peut-être aider.

L'hon. Carla Qualtrough: Je comprends votre question. Je dirais d'abord que nous sommes évidemment préoccupés par la protection des renseignements personnels et la sécurité des Canadiens. C'est pour nous une priorité.

Je dirais toutefois que nous devons trouver un équilibre en donnant de l'information aux Canadiens à l'endroit où ils se renseignent. Les médias traditionnels nous tiennent à coeur, mais nous voulons également renseigner les Canadiens sur les médias qu'ils consultent, c'est-à-dire les médias sociaux.

Je pense que Marie peut parler du montant exact et dire à quoi l'argent servira.

M. Daniel Blaikie: Je suis d'accord avec vous. Je pense qu'il est important de diffuser l'information sur les médias que consultent les Canadiens, mais ce que je ne peux pas vraiment comprendre, c'est pourquoi le gouvernement ne s'engage pas aussi à agir en ce qui a trait aux recettes pour s'assurer que l'argent utilisé — et pas seulement l'argent du gouvernement, mais aussi les revenus publicitaires au Canada — procure néanmoins des recettes pour le gouvernement du Canada, qui pourrait ensuite les réinvestir dans certains de nos médias en difficulté.

De plus, sur le plan de la sécurité et de la politique publicitaire, pourquoi le gouvernement... C'est une chose de dire que nous voulons informer les Canadiens sur les médias qu'ils consultent, mais je n'arrive pas à comprendre pourquoi il n'assume pas cette responsabilité.

La vice-présidente (Mme Yasmin Ratansi): Votre temps est écoulé, monsieur Blaikie. Je suis désolée. Vous ne pouvez pas obtenir de réponse maintenant, mais vous pouvez leur demander de vous en fournir une par écrit si vous le souhaitez.

•(1205)

M. Daniel Blaikie: J'en serais ravi.

La vice-présidente (Mme Yasmin Ratansi): Madame la ministre, j'aimerais vous remercier, ainsi que vos collaborateurs, d'être ici.

Je vais suspendre la séance une minute pour permettre à la ministre de partir.

L'hon. Carla Qualtrough: Merci beaucoup, madame la présidente.

La vice-présidente (Mme Yasmin Ratansi): Les gens du ministère vont rester, et vous pouvez leur poser les mêmes questions.

•(1205)

(Pause)

•(1205)

La vice-présidente (Mme Yasmin Ratansi): Chers membres du Comité, nous devons reprendre, car nous n'avons pas beaucoup de temps.

Nous allons commencer par vous, monsieur Drouin. Vous avez sept minutes.

M. Francis Drouin: Sept minutes? Parfait. Je vais juste déclencher mon chronomètre pour ne pas me faire interrompre au milieu de mes questions.

Une voix: Calculez le temps.

M. Francis Drouin: Je suis content de voir que j'ai des amis au Comité.

Merci encore d'être ici. Madame Paquet, j'ai quelques questions pour vous au sujet de Services partagés. Premièrement, j'aimerais que vous nous parliez de votre rôle au ministère.

[Français]

Mme Sarah Paquet (première vice-présidente, Services partagés Canada): Je vous remercie de votre question.

J'étais la sous-ministre adjointe principale de la Direction générale de la stratégie, et j'ai été nommée première vice-présidente le 26 février, si ma mémoire est bonne. J'en suis très heureuse.

Évidemment, mon rôle au sein de l'organisation sera important. Il sera d'attirer les femmes en infotechnologie et de vraiment promouvoir la vision de l'entreprise. Pour notre président, M. Parker, c'est très important que nous sachions bien ce qu'est une entreprise et le service. Le service à la clientèle est très important pour nous, tout comme le fait d'avoir un très bon milieu de travail. C'est donc vraiment dans ce sens que je vais travailler avec notre président.

D'ailleurs, comme le président et moi n'avons travaillé ensemble que quelques jours depuis ma nomination, nous allons établir plus tard les rôles spécifiques.

M. Francis Drouin: D'accord.

Je n'entrerai pas trop dans les détails à propos de ce que vous avez à faire prochainement. Je vais vous laisser le temps de vous acclimater.

J'aimerais revenir sur le sujet de Phénix. Madame Lemay et monsieur Linklater, vous m'avez dit que 142 millions de dollars ont déjà été dépensés cette année et que 431,4 millions de dollars sont nécessaires pour garder les effectifs en place. Une analyse a-t-elle été faite par le ministère?

Je sais que ce n'est qu'une question de temps avant d'en arriver à un niveau de service acceptable pour nos fonctionnaires. Nous

renforçons présentement la capacité, mais une analyse sera-t-elle faite, à un moment donné, pour savoir si nous devons garder la capacité en place pour atteindre un niveau de service acceptable?

Est-ce que le ministère le fait présentement?

M. Les Linklater: Comme vous le savez, nous avons établi des normes de services que nous n'atteignons pas vraiment en ce moment, sauf pour quelques transactions clés, notamment les congés parentaux et les congés de maladie. À part cela, nous sommes toujours en train d'établir les besoins sur le plan des ressources humaines pour s'attaquer aux arrérages et améliorer les normes de services dès que possible.

Comme nous l'avons mentionné, nous avons commencé avec un effectif de 550 personnes. Nous continuons d'augmenter notre capacité, afin de nous assurer de nous attaquer aux arrérages dès que possible. À un moment donné, lorsque nous atteindrons un niveau de stabilité et des normes de service acceptables, nous pourrions déterminer quel sera l'effectif nécessaire pour maintenir ces normes de service.

•(1210)

M. Francis Drouin: Je suis curieux. Auparavant, 700 employés, des conseillers en rémunération, ont été mis à pied. Parmi les 1500 employés actuels, retrouve-t-on certains de ces 700 employés?

M. Les Linklater: Nous avons fait plusieurs efforts pour déterminer si les retraités ou ceux qui avaient quitté la fonction publique voulaient revenir. Quelques-uns, mais peu, sont de retour à la fonction publique, mais nous avons augmenté la capacité par l'entremise des concours à l'externe pour le recrutement de nouveaux employés.

M. Francis Drouin: Évidemment, nous comprenons la situation présente du système de paie Phénix, mais les leçons apprises sont-elles appliquées à d'autres projets? Il faut mettre l'accent sur le service à la clientèle, comme l'a dit Mme Paquet. En 2009, le système avait été conçu pour faire des économies d'argent, mais pas vraiment pour donner du service à la clientèle, soit nos fonctionnaires.

Est-ce une leçon qu'a retenue le ministère?

M. Les Linklater: Oui, tout à fait.

Mme Marie Lemay: Oui. D'ailleurs, nous l'appliquons à plusieurs projets.

Le bel exemple, c'est le système d'approvisionnement électronique. Nous avons repris ce projet et nous avons appliqué les leçons apprises. Ce projet va être modulaire. Nous sommes en train de revoir et de simplifier tous les processus d'affaires. Nous avons inclus la gestion de changement et la formation dans ce projet. Nous sommes en train de nous assurer d'avoir une bonne gouvernance. Nous évaluons chaque étape pour nous assurer que nous apprenons de nos erreurs. À mon avis, la plus grande faille serait de ne pas apprendre de ce projet. C'est donc ce que nous faisons.

M. Francis Drouin: Cela est une bonne transition vers le système d'approvisionnement électronique. Parlez-moi de ce système. Le commencez-vous à l'interne en ce moment?

Mme Marie Lemay: Oui, cela va s'appliquer chez nous. Comme le disait la ministre plus tôt, les processus que nous avons en ce moment sont tous des processus à partir de versions papier, ce qui peut être surprenant pour les gens de l'extérieur.

Un si gros ministère, qui fait tellement de transactions, utilise toujours un processus à base de papier. Les contrats sont compliqués. Nous faisons donc plusieurs choses en même temps. Nous sommes en train de voir comment simplifier nos processus. Nous commençons à introduire des aspects électroniques. Nous recevons maintenant des soumissions électroniquement. Nous commençons à faire des petits pas. Nous avons un contrat avec une association, afin de travailler à la simplification des contrats. C'est assez excitant, parce que nous pensons pouvoir faire beaucoup de progrès dans nos contrats. Nous voulons changer la longueur des contrats et avoir moins de dispositions. Pour l'entreprise, ce sera beaucoup plus simple, beaucoup plus facile à comprendre et beaucoup plus ouvert.

M. Francis Drouin: Je peux donc dire à mes fournisseurs qu'éventuellement, ils n'auront plus besoin d'apporter leurs grosses boîtes à l'édifice La Promenade.

Mme Marie Lemay: Absolument.

Déjà, ils ne sont pas obligés de les apporter puisque, depuis janvier, nous pouvons recevoir les soumissions de façon électronique. Avant janvier, nous avons mené un projet pilote pendant six mois, où 40 % des soumissions ont été reçues de façon électronique. Alors, il y a vraiment une demande pour cela. En janvier, nous avons rendu cela permanent.

M. Francis Drouin: Il faut tenir compte de la cybersécurité, quand il est question de soumissions électroniques. Avez-vous examiné cela sous cet angle, afin de vous assurer que ce qui est soumis électroniquement est protégé? C'est de l'information commerciale, et la transaction entre le gouvernement et le fournisseur doit être protégée. J'imagine qu'une analyse a été faite.

Mme Marie Lemay: Tout à fait. Nous travaillons avec les différents ministères du gouvernement qui ont plus d'expertise que nous dans ce domaine. Nous travaillons beaucoup avec Services partagés Canada.

[Traduction]

La vice-présidente (Mme Yasmin Ratansi): Nous abordons des questions techniques.

[Français]

M. Francis Drouin: Merci beaucoup.

[Traduction]

La vice-présidente (Mme Yasmin Ratansi): Merci.

M. McCauley est le suivant, pour sept minutes.

M. Kelly McCauley: Madame Lemay, je veux revenir au projet de loi C-344. Le gouvernement a-t-il fait une étude sur les coûts supplémentaires pour les contribuables, si le projet de loi C-344 est adopté?

Mme Marie Lemay: La réponse directe à votre question est, à ma connaissance, non, mais nous ne pensons pas que le montant supplémentaire sera très élevé, car c'est de l'information nécessaire.

• (1215)

M. Kelly McCauley: Pourquoi n'avons-nous pas fait d'étude? C'est curieux, car l'une des premières fois que j'ai posé la question, le Comité a reçu tout de suite après une délégation de parlementaires du Vietnam ainsi que de personnes qui travaillent dans le comité vietnamien équivalent. Ils ont demandé si notre gouvernement faisait des études sur le coût pour les contribuables des changements proposés dans un projet de loi.

Il est tout à fait curieux que des représentants d'un pays théoriquement communiste trouvent consternant que nous ne

fassions pas d'études du genre. Pourquoi ne pas faire une étude sur une chose qui changera tout l'approvisionnement du gouvernement du Canada?

Mme Marie Lemay: Rappelez-vous que cela ne servira pas dans l'évaluation de l'approvisionnement; c'est de l'information que nous demandons aux soumissionnaires pour pouvoir prendre des décisions éclairées par la suite. Nous allons demander et recueillir de l'information, encore une fois, à l'aide du système d'approvisionnement électronique. Nous espérons être en mesure de la recueillir plus rapidement en demandant de cocher des cases et d'inscrire des chiffres, mais c'est le genre d'information qui sera...

M. Kelly McCauley: Ce n'est pas une question de cocher des cases. Cela alourdit la bureaucratie et augmente le coût de l'appel d'offres.

Pouquoi n'avons-nous pas fait ou ne faisons-nous pas une étude sur le coût que les contribuables devront assumer si le projet de loi C-344 est adopté, et je suppose que ce sera le cas?

Mme Marie Lemay: Je vais répéter ce que je viens tout juste de dire. Nous avons vu cela comme une collecte de bons renseignements pour prendre de bonnes décisions, pas comme une grande source d'efforts.

M. Kelly McCauley: C'est très étrange.

Monsieur Vandergrift, nous n'avons pas remplacé Lisa Campbell au poste de sous-ministre adjointe pour l'approvisionnement maritime et de défense, n'est-ce pas?

Mme Marie Lemay: Non, pas encore.

M. Michael Vandergrift: Pas encore.

M. Kelly McCauley: Son absence a-t-elle quelque chose à voir avec les retards supplémentaires pour ce qui est de la construction des navires? Sera-t-elle remplacée avant que nous allions de l'avant, ou la nouvelle personne contribuera-t-elle à la décision finale?

Mme Marie Lemay: Nous avons lancé un concours interne et externe pour pourvoir le poste. Nous avons fait des entrevues la semaine dernière, et nous pourrions donc annoncer dans un proche avenir le nom du candidat retenu. Cette personne participera au projet. Les retards n'ont rien à voir avec l'absence de Mme Campbell.

M. Michael Vandergrift: L'équipe consacre tout son temps à l'évaluation, et je peux vous assurer qu'elle procède le plus rapidement possible.

M. Kelly McCauley: Je veux revenir aux questions de M. Blaikie à propos de la publicité gouvernementale, car le budget des dépenses prévoit de l'argent à cette fin.

Notre comité a étudié la question de la publicité, et nous avons formulé une recommandation pour réaffecter aux journaux communautaires de l'argent dépensé sur Facebook, Twitter et ainsi de suite.

C'est en partie parce que les témoins du gouvernement ont très clairement affirmé qu'ils n'avaient aucun moyen de mesurer le succès de la publicité sur les sites des médias sociaux. Ils ont dit qu'ils ne mesurent pas le succès à l'exception du taux de clics publicitaires. Nous étions également préoccupés en partie par, bien entendu, l'accès aux analyses concernant les sites de Facebook ou la publicité gouvernementale.

Comme le rapport unanime qui a été présenté propose de réévaluer la situation et de réaffecter les sommes dans les journaux locaux plutôt que de les affecter uniquement aux médias sociaux, le gouvernement a-t-il demandé à votre ministère de s'engager dans cette voie?

Mme Marie Lemay: Vous ne savez peut-être pas que le rôle de SPAC consiste vraiment à gérer ce financement et la campagne publicitaire. La politique émane vraiment du Conseil du Trésor. Le BCP joue également un rôle dans le financement de la publicité.

Nous passons en revue la politique actuelle, qui indique que les médias et les plateformes numériques sont les principaux moyens d'interagir avec le public, mais beaucoup d'autres moyens sont encore utilisés pour répondre aux besoins variés du public. C'est là-dessus que nous travaillons.

M. Kelly McCauley: Le budget des dépenses prévoit des fonds pour l'évaluation des contrats de défense, un petit montant. Quels sont les aspects précis que vous examinez ou vérifiez grâce à cet argent? Y a-t-il de l'argent prévu pour ces énormes contrats conclus avec Irving et Seaspan, et peut-être avec un constructeur d'avions de chasse?

M. Michael Vandergrift: Ces fonds dans le budget des dépenses que vous avez en main serviront à poursuivre un programme lancé en 2012. C'était un programme de cinq ans. Des évaluations ont été faites, et on a décidé de le poursuivre.

Le programme finance un groupe d'auditeurs qui se penchent surtout sur les marchés à fournisseurs uniques, principalement dans le milieu de la défense, où on retrouve la plupart de ces marchés. Les auditeurs vérifient les livres de l'entreprise pour déterminer si les profits correspondent à ce qui a été initialement prévu lors de la signature du contrat. Oui, c'est une chose utilisée pour les grands marchés à fournisseurs uniques, et c'est ce que nous faisons pour déterminer si le profit correspond à ce qui était prévu lors de la conclusion du contrat.

• (1220)

M. Kelly McCauley: L'un des problèmes relevés par le directeur parlementaire du budget concernant la construction de navires par Irving est l'accès aux coûts. Je crois qu'une grande partie de ce contrat a recours à la méthode du prix coûtant majoré. Allons-nous redoubler d'efforts ou — je sais que ce n'est pas un fournisseur unique — allons-nous plutôt affecter des ressources pour auditer ces chiffres afin de nous assurer qu'on ne profite pas des contribuables.

M. Michael Vandergrift: Nous allons sans aucun doute examiner un contrat de cette taille pour nous assurer de sa bonne gestion.

M. Kelly McCauley: Oui, il n'y a donc pas que des marchés à fournisseur unique. Avez-vous également des ressources mises de côté à cette fin?

M. Michael Vandergrift: Il est certain que nous allons examiner ce genre de grands contrats de construction navale.

M. Kelly McCauley: Je vois. Désolé, mais pour que les choses soient bien claires, dites-vous que vous allez examiner ces marchés ou que vous envisagerez de le faire? Je veux juste que vous vous engagiez à le faire.

M. Michael Vandergrift: Oui, nous allons sans aucun doute examiner ces grands contrats.

M. Kelly McCauley: Vous ne répondez pas à ma question. Lorsque vous dites « examiner », vous ne vous engagez pas à le faire. Allez-vous affecter des ressources à la surveillance de ces contrats?

M. Michael Vandergrift: Oui. Ce programme sert à ces grands contrats de défense...

M. Kelly McCauley: Ces contrats seront donc également audités dans le cadre du programme, n'est-ce pas?

M. Michael Vandergrift: ... comme ceux pour la construction de navires. Donc, oui, absolument.

M. Kelly McCauley: Quand je suis chez moi et que je dis à ma femme que j'envisage de faire la vaisselle, vous savez très bien que je ne la ferai pas. Il y a une grande différence entre envisager quelque chose et le faire.

M. Michael Vandergrift: Non, non. Le programme vise exactement ce genre de contrats.

M. Kelly McCauley: Je vois. Je voulais juste le confirmer, car vous avez parlé de fournisseur unique...

La vice-présidente (Mme Yasmin Ratansi): Vous avez 20 secondes.

M. Kelly McCauley: S'il me reste 20 secondes, je vais les céder à mes collègues néo-démocrates.

La vice-présidente (Mme Yasmin Ratansi): C'est bien.

Monsieur Blaikie, vous avez sept minutes.

M. Daniel Blaikie: Voyons les imprimantes et les services d'impression. On a annoncé récemment que Services partagés Canada cherchait à faire des économies en réduisant la liste des fournisseurs admissibles dans toute l'administration fédérale. On comprend l'indignation de ceux qui, s'estimant capables d'offrir des prix concurrentiels — et l'ayant été dans le passé —, ne peuvent pas soumissionner pour ce travail.

Je me demande pourquoi la décision a été prise. Je me demande aussi, relativement à l'équipement et aux services, si vous pouvez chiffrer concrètement les éventuelles économies qu'entraînera la réduction du nombre de soumissionnaires, personnes comme entreprises.

Mme Sarah Paquet: Je répondrai de façon générale à la question du pourquoi, en laissant à Alain Duplantie le soin de fournir les chiffres précis.

Services partagés Canada reconnaît l'importance des PME pour l'économie canadienne, et tous nos processus d'approvisionnement sont transparents et équitables. Pour ce processus particulier, nous avons mené d'importantes consultations, en commençant par deux journées dites de l'industrie et trois demandes de renseignements. Les PME peuvent participer à ces processus, et, en fait, l'un des cinq distributeurs satisfaisant aux conditions requises en est une. Ensuite, tous les distributeurs avec qui nous avons collaboré nous ont confirmé qu'ils s'appuyaient sur un réseau national pour la prestation de ces services.

Alain.

Sous-commissaire Alain Duplantie (sous-ministre adjoint principal et dirigeant principal des finances, Services ministériels, Services partagés Canada): Les éventuelles économies résultent d'une évolution du modèle. Dans le modèle actuel, on compte neuf détenteurs actifs d'offres à commandes qui s'appuient sur un ensemble de PME pour répondre à la demande à l'échelle du pays. Une demande unique peut être acheminée à n'importe lequel de ces détenteurs ou de ses fournisseurs officiels pour, par exemple, la fourniture d'une imprimante, sa configuration, sa livraison, son installation et le service après-vente.

Le nouveau modèle donne plus d'épaisseur à cette dimension. D'une part, la possibilité de se prévaloir d'une demande unique continuerait d'exister, grâce à un catalogue, mais la demande serait acheminée au fournisseur de service de premier rang, qui y répondrait lui-même et par l'entremise de son réseau de PME.

M. Daniel Blaikie: Par « éventuelles économies », faut-il comprendre qu'aucune clause n'en garantit d'avance, pour le partage du modèle?

S.-comm. Alain Duplantie: Je poursuis ma démonstration. Ce n'est pas tant une garantie qu'un modèle concurrentiel. Si le soumissionnaire de premier rang fournit le service, c'est à partir d'un ensemble d'indicateurs du rendement, et c'est un milieu concurrentiel...

• (1225)

M. Daniel Blaikie: Comme il y a eu concours avant, c'était, si j'ai bien compris la façon de faire de l'État, un compromis pour alléger la facture, dans le sens où on fait des économies parce que moins d'entreprises soumissionnent directement pour le travail. Mais je ne vous entends pas parler d'une garantie d'économies à l'autre bout du processus, n'est-ce pas?

S.-comm. Alain Duplantie: Eh bien, permettez-moi de terminer. Voici ce qui arrive ensuite.

Dans le système actuel, impossible au ministère de chercher à obtenir une offre à commande sur mesure pour un service géré. Ce serait laissé à la rivalité entre les trois premiers détenteurs d'offres à commandes qui, ensuite, apporteraient au ministère l'expérience de l'industrie, un immeuble ou un ensemble d'installations pour optimiser l'emploi des produits d'impression, de numérisation et d'impression, compte tenu de toutes les exigences de cette installation, grâce à l'analytique de l'impression. C'est là qu'arrive l'optimisation et que...

M. Daniel Blaikie: Ça me déçoit... pas de garantie réelle d'économies. Je comprends que c'est ce que le système ambitieux de faire, mais je dois dire, m'étant moi-même servi du catalogue pour des acquisitions — c'est ma propre expérience anecdotique de député —, que j'économise souvent plus en allant moi-même chez Bureau en gros ou Grand & Toy et en me faisant rembourser pour mon budget de bureau de député, parce que les contrats de l'État ne permettent pas les économies escomptées. J'en fais plus en consommateur ordinaire que par le catalogue du gouvernement.

Il est malheureux qu'on nous demande de croire que, à l'autre bout du processus, les négociateurs de l'État obtiendront des prix inférieurs. J'aurais cru que la réduction de la concurrence et l'accès plus difficile des PME au processus de soumission arrivaient avec la garantie, au départ, que les entreprises sélectionnées baisseraient les prix de leurs services. Ce n'est pas ce que vous dites, n'est-ce pas?

Vous semblez espérer que le nouveau processus produira des économies, mais les négociateurs n'ont pas imposé à ces fournisseurs, de les garantir au départ, pour figurer sur cette liste des entreprises sélectionnées.

S.-comm. Alain Duplantie: C'est juste.

M. Daniel Blaikie: Est-ce une interprétation juste?

S.-comm. Alain Duplantie: Oui, parce que c'est vraiment sur le plan des services gérés que les occasions d'optimisation se présenteront. Par opposition à la commande du remplacement d'une seule imprimante, par exemple, dans un immeuble, le fait d'avoir une entreprise ou ses représentants observer les besoins d'une entreprise en cours d'exploitation dans l'installation ou un ensemble d'installations, pour vraiment mesurer ses besoins et les localiser là où...

M. Daniel Blaikie: Pourquoi ce modèle a-t-il besoin de moins de fournisseurs potentiels? D'après ce que j'entends sur son mode de fonctionnement, il serait plus sensible aux besoins d'un ministère ou d'une unité dans l'appareil de l'État, et c'est bien. C'est génial, mais pourquoi ne pas permettre autant de soumissionnaires qu'avant? Je

ne saisis pas nécessairement le lien entre l'adoption d'une méthode plus perfectionnée d'appariement des fournitures...

La vice-présidente (Mme Yasmin Ratansi): Monsieur Blaikie, voulez-vous une réponse?

M. Daniel Blaikie: ... et une liste de fournisseurs présélectionnés.

La vice-présidente (Mme Yasmin Ratansi): Il n'y a plus de temps.

Dix secondes pour la réponse, mais ce sera tout.

S.-comm. Alain Duplantie: Merci.

La volonté d'en ramener le nombre à trois découle d'une vaste consultation de l'industrie, un ensemble de demandes de renseignements qui a permis d'obtenir la réponse écrite de divers éléments de l'industrie pour façonner la stratégie.

La vice-présidente (Mme Yasmin Ratansi): Merci.

Monsieur Jowhari, sept minutes.

M. Majid Jowhari: Merci, madame la présidente. Revenons à l'investissement dans Phénix. Permettez-moi de résumer la situation puis de faire précéder ma question d'un préambule.

Je comprends, jusqu'ici, l'engagement de 645 millions de dollars. La part la plus importante, 431,4 millions, est dans le budget de 2018 et, tel que je le perçois, elle vise trois éléments de base ou trois initiatives: renforcement de la capacité; amélioration de la technologie; soutien aux employés.

Mes collègues et votre ministère ont passé beaucoup de temps à expliquer le point de départ et le moment où nous avons perdu la capacité, quand l'effectif est revenu à 550. Il est de 1 400 et il sera bientôt de 1 500. Il recevra le soutien d'une formation suffisante.

Nous avons passé un peu de temps à améliorer la technologie et à soutenir les employés, et ce sera l'objet de mes questions. D'abord, pouvez-vous me donner une idée de la ventilation, en pourcentages, des 431 millions entre le renforcement de la capacité, l'amélioration de la technologie et le soutien aux employés?

• (1230)

M. Les Linklater: Essentiellement, la part du lion irait à la capacité des ressources humaines. La technologie reçoit aussi une part généreuse. Sur les 142 millions, nous en avons consacré 30 à l'amélioration de la technologie. Nous avons des hypothèses sur les 431 millions, mais c'est de l'argent à dépenser. Je suis plus à l'aise pour parler des montants dépensés jusqu'ici.

Sur le soutien aux employés, nous avons travaillé à un certain nombre d'éléments, particulièrement le centre de contact auquel la ministre a fait allusion.

M. Majid Jowhari: Parlons-en, parce que je pense que la ministre, dans ses observations, a insisté là-dessus. Peut-être pourriez-vous aussi en dire plus sur le concept des groupes. Je tiens aussi vraiment à parler de certains des nouveaux éléments des technologies améliorées, y compris les services améliorés de contact avec la clientèle.

Si vous pouvez focaliser vos observations sur ces trois points, je vous cède le reste des cinq minutes.

M. Les Linklater: Avec plaisir.

Commençons par le centre de contact, dont a parlé la ministre. Jusqu'ici, notre modèle avait un centre de contact avec la clientèle qui était un service contractuel, à Toronto et à Ottawa, avec des individus qui, essentiellement, étaient des receveurs de billets. Il avait été organisé après le lancement, quand il est devenu évident que nous étions submergés par les problèmes et les plaintes du personnel. Nous voulions nous assurer que le personnel formé au travail de rémunération se focalisait sur les opérations et permettait au service de noter les plaintes et les motifs de préoccupation.

Nous avons constaté, ces dernières années, que nous devons assurer un meilleur service aux employés dès le premier appel. L'idée est de passer graduellement du privé au public. Plus de la moitié du chemin a déjà été parcouru dans l'embauche de nouveaux fonctionnaires, précisément pour cette fonction, pour les former aux divers systèmes de paie et de rémunération. Les employés qui appellent ne laissent pas seulement leur nom, leur code d'identification de dossier personnel et la description de leur problème. Ils parlent effectivement à quelqu'un qui peut visualiser leurs opérations dans le système et faire le point sur l'état du système. Cette personne ne pourra pas résoudre les problèmes, mais elle pourra mieux les renseigner que ce qui était possible jusqu'ici. Ça changera beaucoup la donne du service à la clientèle fourni par le personnel.

En ce qui concerne les technologies, notre fournisseur, comme vous le savez, est IBM. Ces dernières années, l'entreprise a été l'intégrateur du projet. Elle a encore un contrat avec nous pour le soutien en service, jusqu'en juin 2019. Nous sommes passés d'un régime d'autorisation des tâches dans le contrat — c'est-à-dire que nous lui confions une tâche, elle l'effectue, elle présente le résultat et nous le réceptionnons — à un régime de service encadré, aux plans techniques et fonctionnels. IBM se charge davantage du risque et de la résolution des problèmes, sans que l'administration fédérale lui en prescrive les modalités. Elle se charge davantage du risque et davantage du traitement en routine de la rémunération — toutes les heures du jour et de la nuit, tous les jours de l'année —, ce qui dégage certaines de nos ressources pour la recherche de solutions techniques d'une plus grande valeur, de solutions fonctionnelles, qui permettront de colmater certaines lacunes dans l'efficacité de notre service.

En même temps, nous cherchons à améliorer la formation prescrite par le Conseil du Trésor. Nous avons aussi un bureau chargé du traitement des demandes de remboursement, entièrement fonctionnel, où les fonctionnaires réduits à leurs propres ressources à cause de Phénix peuvent demander remboursement. Nous avons aussi offert, l'année dernière et cette année, jusqu'à 200 \$ aux employés qui cherchaient à obtenir l'aide d'un tiers de l'extérieur pour remplir leurs déclarations de revenus.

Mme Marie Lemay: Je peux peut-être ajouter des précisions.

En ce qui concerne les montants à déterminer et les 70 millions laissés aux ministères auxquels Les a fait allusion, ces ministères peuvent effectuer un certain travail. J'enlève ma casquette de fournisseur de services et je mets celle de sous-ministre. Nous avons

fini par constater que la communication ponctuelle de nos opérations au centre de paie améliore beaucoup de choses, de même que l'ordre dans lequel nous les avons saisies. L'un des défis que mon ministère, ce qui englobe mes collègues, a dû relever a été d'informer les employés sur les complexités du système. D'où l'importance si grande de la formation, et la nécessité de vraiment inciter les employés et les gestionnaires à la recevoir, une fois qu'ils ont compris.

Notre ministère vient tout juste de lancer une ligne spéciale de guides-experts, « ressource RH », à l'intention de ses employés. Les ministères créent leurs propres moyens pour aider leurs employés à naviguer dans le système. La semaine dernière, nous avons lancé le programme des ambassadeurs, par lequel des employés pourront aider, sur le terrain, d'autres employés à trouver des renseignements.

Voilà donc des solutions que nous pouvons appliquer à l'extérieur du centre de paie, à l'extérieur du fournisseur de services, des solutions qui peuvent, en fait, aider à boucler la boucle.

● (1235)

M. Majid Jowhari: Dans les 20 secondes qui restent, je tiens à dire ceci: j'espère que toutes les leçons et toute l'expérience tirées de Phénix seront effectivement communiquées au groupe du Secrétariat du Conseil du Trésor, parce que j'ai entendu parler d'une sorte de relation sans lien de dépendance, et je pense que c'est là qu'aura vraiment lieu le gros de l'intégration dans la prochaine période. Les évaluations devraient se faire en partenariat avec ceux qui s'occupent quotidiennement du problème.

Sur cette note, je vous remercie.

La vice-présidente (Mme Yasmin Ratansi): Merci beaucoup.

Nous sommes à la dernière intervention de cinq minutes avant d'aborder les travaux du Comité.

Monsieur McCauley.

M. Kelly McCauley: Simplement pour que Services partagés ne se sente pas seul, un rapport publié récemment a porté sur un différend entre lui et Corrections Canada. Pouvez-vous rapidement nous en parler? Était-ce conflictuel ou...?

Mme Sarah Paquet: Services partagés Canada et les Services correctionnels collaborent dans la prestation de services aux Canadiens. L'incident d'octobre dont les nouvelles ont parlé n'était dû qu'à un fournisseur extérieur relativement à la gestion des immeubles. Services partagés Canada et Services correctionnels Canada ont collaboré à la résolution du problème.

L'article disait aussi que les Services correctionnels quittaient Services partagés Canada. C'est tout à fait faux. Nous collaborons ensemble à la prestation de services livrables.

M. Kelly McCauley: Ce rapport, exagère-t-il?

Mme Sarah Paquet: Il parle d'un fournisseur tiers. Nous collaborons avec les Services correctionnels et ils continuent d'accepter les services fournis par Services partagés Canada.

M. Kelly McCauley: À la dernière comparaison de Services partagés, M. Parker nous a communiqué certains pointages de satisfaction accordés au ministère. En avez-vous de nouveaux pour nous?

Mme Sarah Paquet: Oui. La dernière fois, il a parlé de ceux de novembre, qui étaient de 3,46 sur 5; en décembre, notre pointage annuel global était de 3,4, ce qui montre vraiment une tendance à la hausse par rapport aux 3,06 de 2016 et aux 2,79 de 2015.

M. Kelly McCauley: Super! Êtes-vous en mesure de nous présenter une ventilation? Comment le score de Services correctionnels se comparait-il à celui de l'année dernière, compte tenu de cette nouvelle?

Mme Sarah Paquet: Par rapport à 2016, le pointage de 2017 avait augmenté de 1,1, en ce qui concerne la satisfaction générale.

M. Kelly McCauley: Excellent! C'est donc un incident très isolé, que le média a peut-être exagéré?

Mme Sarah Paquet: Il est malheureux qu'on en ait ainsi parlé. Merci.

M. Kelly McCauley: À quoi serviront exactement les 12 millions de dollars demandés par SPAC pour le G7?

Mme Marie Lemay: C'est Michael qui répondra à cette question.

M. Michael Vandergrift: Ils serviront à financer trois grandes catégories d'activités. Il y a d'abord les locations, c'est-à-dire de louer des locaux ici, à Ottawa, ainsi que des locaux au Québec pour tenir le sommet.

Il y a ensuite tous les services à fournir aux ministères, donc les services d'approvisionnement, de tenue d'événements, d'aménagement, etc. La troisième catégorie est celle des services de traduction. Vous pouvez comprendre que les besoins de traduction seront grands. Nous avons la responsabilité d'offrir ces services aussi, donc c'est ce à quoi servira cet argent.

M. Kelly McCauley: Très bien.

Pouvez-vous me donner une idée approximative de la répartition du budget en pourcentages? Est-ce qu'il y en a la moitié, par exemple, qui irait à la traduction, très approximativement?

M. Michael Vandergrift: La majorité des fonds serviront aux besoins immobiliers, à financer les locations. C'est le plus grand volet, monsieur McCauley.

M. Kelly McCauley: Très bien.

Mme Marie Lemay: Marty a tout cela en détail.

M. Michael Vandergrift: Nous avons des chiffres.

M. Marty Muldoon (dirigeant principal des finances, Direction générale des finances et de l'administration, ministère des Travaux publics et des Services gouvernementaux): De 50 à 55 % de l'allocation servira à financer les besoins immobiliers, et une très petite partie servira à financer les services de traduction et d'interprétation, soit environ 1 million sur ces 11,5 ou 12 millions de dollars.

M. Kelly McCauley: Toujours pour ce qui est de la traduction, je sais qu'on a posé une question un peu plus tôt concernant les 7 millions de dollars supplémentaires demandés pour les services de traduction. On parle des services parlementaires... À quoi serviront ces 7 millions de dollars supplémentaires pour les services de traduction parlementaire?

Mme Marie Lemay: Voulez-vous...?

Eh bien, il s'agit des services de traduction, d'interprétation et de sous-titrage codé.

• (1240)

M. Kelly McCauley: Est-ce que quelque chose de particulier a changé?

Mme Marie Lemay: En fait, il y a eu une forte augmentation. Elle est de 47 % pour ce qui est du nombre de mots traduits; de 40 % pour ce qui est du nombre de jours d'interprétation et de 46 % pour ce qui est des heures de sous-titrage codé. Vous avez augmenté votre volume de travail; vous menez plus de consultations; vous êtes plus...

M. Kelly McCauley: Je comprends que c'est probablement attribuable en grande partie au fait que Kevin Lamoureux et Garnett Genuis, de notre côté, parlent beaucoup, mais y a-t-il d'autres raisons à cela?

Mme Marie Lemay: Eh bien, il y a un plus grand engagement. Il y a plus de consultations. Nous suivons tous les processus de consultation. Le Sénat est aussi plus actif qu'avant. Il y a beaucoup de raisons pour lesquelles le volume de travail a augmenté.

M. Kelly McCauley: Y a-t-il beaucoup plus de déplacements?

Mme Marie Lemay: Eh bien, par exemple, nous suivons la commission sur les femmes autochtones disparues et assassinées. Pour toutes les commissions constituées ou les activités de mobilisation...

M. Kelly McCauley: Quelle part serait attribuable, à votre avis, aux déplacements supplémentaires des comités et de la commission sur les femmes disparues et assassinées?

Mme Marie Lemay: Il s'agit là de services d'interprétation et de sous-titrage codé, donc voulez-vous savoir à quoi exactement est attribuable le volume accru...? Nous devons vérifier.

M. Marty Muldoon: Il y a aussi 30 députés supplémentaires à qui il faut offrir des services.

Mme Marie Lemay: C'est vrai.

M. Kelly McCauley: Très bien. Merci beaucoup.

Avant de terminer, j'aimerais vous lire une motion. J'espère pouvoir obtenir votre consentement unanime.

La vice-présidente (Mme Yasmin Ratansi): Je peux suspendre la séance.

M. Kelly McCauley: Oui, mais je serai bref.

La vice-présidente (Mme Yasmin Ratansi): Je peux donc laisser les témoins partir?

M. Kelly McCauley: Ils peuvent rester pour cela, parce que cela les concerne.

La vice-présidente (Mme Yasmin Ratansi): Très bien.

M. Kelly McCauley: À la lumière de ce qui fait les manchettes récemment chez nos amis, aux États-Unis, concernant Google et l'exploration de données, j'aimerais déposer une nouvelle motion.

J'espère obtenir votre consentement unanime. Compte tenu de l'enquête qui a cours actuellement sur Facebook et la communication d'analyses des publicités à des tierces parties, aux États-Unis, je propose:

Que le Comité ait une réunion d'information avec le commissaire à la protection de la vie privée afin de discuter de la politique du gouvernement du Canada sur la publicité sur Facebook et l'impact potentiel de la collecte et de la dissémination de données avec de tierces parties aux dépens des contribuables canadiens, et que la réunion ait lieu au plus tard le jeudi 10 mai 2018.

Je serais aussi ouvert à l'idée d'inviter des représentants de Facebook à comparaître devant nous avant cette date.

La vice-présidente (Mme Yasmin Ratansi): Du point de vue de la procédure, nous n'avons pas reçu d'avis de motion au préalable, mais si le Comité souhaite en faire fi et consentir à l'examen de cette motion, nous pouvons l'étudier tout de suite. Quelle est la volonté du Comité?

Monsieur Drouin.

M. Francis Drouin: Madame la présidente, nous considérerons cela comme un avis de motion, et nous en discuterons plus tard.

Un député: Ce pourrait aussi être le sous-comité.

La vice-présidente (Mme Yasmin Ratansi): Très bien.

M. Francis Drouin: Le sous-comité pourrait aussi en discuter.

La vice-présidente (Mme Yasmin Ratansi): Nous pourrions donc inviter M. McCauley à nous donner avis de la motion aujourd'hui, puis nous pourrions...

M. Kelly McCauley: Vous me refusez le consentement unanime, alors, monsieur Drouin?

M. Kyle Peterson: Il veut en voir la version française. L'avez-vous en français?

La vice-présidente (Mme Yasmin Ratansi): Pouvons-nous la faire traduire?

M. Francis Drouin: Je le prends comme...

M. Kelly McCauley: [*Inaudible*]... la traduction.

M. Francis Drouin: Monsieur McCauley, je suis insulté...

Des députés: Oh, oh!

M. Francis Drouin: Je dois la voir en français.

La vice-présidente (Mme Yasmin Ratansi): Très bien. Comme la majorité souhaite...

[*Français*]

M. Francis Drouin: C'est la Journée internationale de la Francophonie!

[*Traduction*]

La vice-présidente (Mme Yasmin Ratansi): Silence, s'il vous plaît.

Monsieur McCauley...

M. Kelly McCauley: J'en déduis que je n'ai pas le consentement unanime du Comité.

La vice-présidente (Mme Yasmin Ratansi): Monsieur McCauley, vous pouvez nous donner avis de la motion, et nous l'examinerons plus tard.

Je remercie tous nos témoins de leur présence parmi nous aujourd'hui. Merci de votre participation.

Nous allons suspendre la séance quelques minutes avant de nous pencher sur les travaux du Comité.

[*La séance se poursuit à huis clos.*]

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

PERMISSION DU PRÉSIDENT

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

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

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

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

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

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

SPEAKER'S PERMISSION

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

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

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

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

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