



CHAMBRE DES COMMUNES
HOUSE OF COMMONS
CANADA

Comité permanent des comptes publics

PACP • NUMÉRO 038 • 1^{re} SESSION • 42^e LÉGISLATURE

TÉMOIGNAGES

Le jeudi 1^{er} décembre 2016

—
Président

L'honorable Kevin Sorenson

Comité permanent des comptes publics

Le jeudi 1^{er} décembre 2016

• (1530)

[Traduction]

Le président (L'hon. Kevin Sorenson (Battle River—Crowfoot, PCC)): Bonjour à tous et bienvenue.

Nous sommes le jeudi 1^{er} décembre 2016. Nous tenons aujourd'hui la réunion numéro 38 du Comité permanent des comptes publics,

Je rappelle à tous que cette réunion est télédiffusée. Je vous invite à éteindre vos téléphones cellulaires ou à les mettre en mode silencieux pour ne pas gêner la rencontre.

Cet après-midi, nous sonnons le coup d'envoi aux audiences consacrées aux rapports de l'automne 2016 du vérificateur général du Canada. Nous accueillons des représentants du Bureau du vérificateur général du Canada, soit Michael Ferguson, vérificateur général du Canada, qui est accompagné de quelques-uns de ses principaux collaborateurs: Gordon Stock, Carol McCalla, Jean Goulet et Richard Domingue. Ils sont tous disposés à répondre aux questions des membres de notre comité.

J'invite notre vérificateur général, Michael Ferguson, à prononcer son discours d'ouverture.

Bienvenue.

M. Michael Ferguson (vérificateur général du Canada, Bureau du vérificateur général du Canada): Merci.

Monsieur le président, j'ai le plaisir de présenter mes rapports de l'automne 2016 qui ont été déposés à la Chambre des communes mardi dernier. Ils font état de nos constats à la suite de sept audits et de trois examens spéciaux. Gordon Stock, Richard Domingue, Carol McCalla et Jean Goulet m'accompagnent.

Bon nombre des questions que nous soulevons aujourd'hui ont déjà été abordés. Certains programmes gouvernementaux ne sont pas faits pour aider ceux à qui ils semblent destinés. Ces programmes semblent conçus pour les fonctionnaires plutôt que pour les citoyens. Les délais de livraison sont longs, l'information est incomplète et les rapports publics ne montrent pas précisément ce que les ministères ont accompli. Ces problèmes récurrents fâchent les citoyens.

[Français]

Parlons d'abord de notre audit du plan d'action « Par-delà la frontière ». Dans cet audit, nous avons constaté que certains projets avaient donné peu de valeur, et que des obstacles pourraient limiter les retombées de certains autres.

Par exemple, plusieurs ministères ont consacré presque 80 millions de dollars à un système qui permet aux importateurs de présenter par voie électronique des renseignements requis pour les douanes. Ce système est en place depuis plus d'un an et il sert à traiter moins de 1 % des envois qui entrent au Canada.

[Traduction]

De même, l'Agence des services frontaliers du Canada a consacré 53 millions de dollars à un système destiné à consigner des renseignements sur les personnes qui arrivent au Canada et qui quittent le pays. Toutefois, l'agence n'est pas en mesure de l'exploiter pleinement parce que la loi ne lui permet pas de partager avec les États-Unis des renseignements qu'elle recueille.

Le gouvernement du Canada et celui des États-Unis ont lancé le plan d'action en 2011 pour augmenter la sécurité à la frontière et accélérer le temps d'attente aux frontières et faciliter les échanges. Le plan était ambitieux, avec 34 initiatives et une échéance initiale de trois ans.

[Français]

Nous avons constaté que les organisations chargées d'exécuter le plan d'action pouvaient montrer que les quelque 600 millions de dollars qu'elles avaient dépensés avaient permis de réaliser certains progrès. Par exemple, l'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien utilisait une nouvelle technologie pour contrôler les bagages dans sept aéroports canadiens. Il reste toutefois beaucoup de travail à faire avant que le gouvernement ne retire une valeur de 1 milliard de dollars et plus qui était consacré à ce plan d'action.

Passons maintenant à notre audit des oppositions liées à l'impôt sur le revenu.

La Loi de l'impôt sur le revenu est complexe et les contribuables ne sont pas toujours d'accord sur l'interprétation qu'en fait l'Agence de revenu du Canada. Notre audit révélait que l'Agence prenait trop longtemps pour décider si les oppositions des contribuables étaient valables. Par exemple, l'Agence a mis plus de cinq ans pour régler 79 000 cas d'une valeur de près de 4 milliards de dollars.

[Traduction]

Nous avons constaté que l'agence tarde environ cinq mois à rendre une décision sur les dossiers simples. Pour ceux de complexité moyenne, l'agence a indiqué aux contribuables qu'ils doivent s'attendre à un délai d'environ un an avant qu'un agent ne les contacte.

De plus, les cibles de performance de l'agence n'ont pas pris en compte les délais selon le point de vue des contribuables. Par exemple, l'agence n'a pas compté les jours où l'on n'avait encore attiré personne au dossier.

Somme toute, nous constatons que dans 65 % des oppositions, l'agence a statué entièrement ou en partie en faveur du contribuable. Néanmoins, elle a rarement utilisé les résultats de ces oppositions pour améliorer les décisions futures.

Lors de la vérification du Service correctionnel du Canada, nous avons constaté que le nombre de contrevenants autochtones a augmenté et que le Service correctionnel ne peut pas leur fournir le programme de réhabilitation dont ils ont besoin au bon moment.

Plus du trois quart des contrevenants autochtones ont été placés dans des établissements à sécurité moyenne ou maximale. Dans ces établissements, la plupart de ces contrevenants n'avaient pas accès aux programmes dont ils avaient besoin pour la réhabilitation avant la date la plus rapprochée où ils devenaient éligibles à la libération conditionnelle. Il en résulte que le Service correctionnel ne prépare pas aussi bien les contrevenants autochtones aux audiences de libération conditionnelle que les contrevenants non autochtones.

● (1535)

[Français]

Nous avons constaté que les deux tiers des détenus autochtones libérés n'avaient jamais été libérés sous condition. La moitié d'entre eux ont été libérés d'un établissement à sécurité moyenne ou maximale directement dans la collectivité. Cela veut dire que ces détenus ont eu moins de temps pour bénéficier d'un retour progressif et structuré dans la collectivité.

Les délinquants autochtones sont dans un cercle vicieux. La plupart n'ont pas accès en temps opportun aux programmes dont ils ont besoin et, parce qu'ils n'ont pas terminé un programme correctionnel, ils ne sont pas mis en liberté conditionnelle aussi tôt qu'ils pourraient l'être.

Passons maintenant à un autre audit qui intéresse les Premières Nations. En 2007, le gouvernement fédéral a adopté un nouveau plan d'action appelé « La justice, enfin » pour tenter de régler les revendications particulières de longue date. Ces revendications portent souvent sur l'administration des terres de réserve.

Avec ce nouveau plan, le gouvernement voulait régler les revendications particulières de façon juste et transparente, de préférence par voie de négociations. Il voulait aussi régler les revendications plus rapidement par souci de justice pour les Premières Nations et de certitude pour le gouvernement, l'industrie et les Canadiens et Canadiennes. Toutefois, certaines réformes ont créé des obstacles qui ont empêché les Premières Nations et le gouvernement fédéral de régler les revendications.

[Traduction]

Par exemple, Affaires autochtones et du Nord Canada a changé ses pratiques de négociation sans consulter les Premières Nations. L'organisme a aussi réduit significativement ses subventions aux Premières Nations pour la recherche et la négociation de leurs demandes. Les changements ont fait que la résolution des demandes soit devenue plus compliquée. Le ministère était au fait de ces problèmes, mais ne les a pas réglés.

Le ministère a affirmé publiquement que les réformes de 2007 avaient été menées avec succès. Pourtant, selon nous, la plupart des cas utilisés pour appuyer cette assertion étaient soit résolus ou presque résolus avant que la procédure ne soit implantée. En effet, depuis 2008, le nombre de demandes non résolues équivalait presque au nombre de demandes non résolues.

Maintenant, je voudrais traiter de notre vérification de la sécurité des automobiles. Transport Canada joue un rôle primordial dans le maintien de la sécurité automobile grâce au Règlement sur la sécurité des véhicules automobiles, grâce à l'analyse des plaintes du public et l'analyse des rappels automobiles, et grâce à ses enquêtes lors de défauts présumés sur un véhicule. Toutefois, nous croyons que Transport Canada ne met pas le Règlement à jour, alors le ministère ne suit pas le rythme du développement technologique. Par exemple, le Règlement ne permet pas aux automobiles d'être équipées d'un logiciel de contrôle des phares, mais des voitures semi-autonomes contrôlées par des logiciels non réglementés sont présentement sur

les routes canadiennes. On peut s'attendre à un délai de jusqu'à 10 ans pour une mise à jour des règles de Transports Canada.

[Français]

Étant donné l'approche prise par Transports Canada pour établir les normes visant les véhicules, les Canadiens et Canadiennes pourraient être privés de certaines technologies de sécurité routière qui existent ailleurs.

Nous avons aussi constaté que Transports Canada ne consultait généralement que les fabricants au sujet des règlements proposés. Le ministère ne sollicitait pas de renseignements provenant des enquêtes que les fabricants menaient sur les défauts de sécurité des véhicules.

Dans le premier de deux audits qui touchent la Défense nationale, nous avons examiné le recrutement et le maintien des effectifs dans les Forces armées canadiennes. Nous avons constaté que les Forces n'avaient pas le bon nombre de membres formés dans certains groupes professionnels pour permettre au Canada de respecter ses engagements militaires nationaux et internationaux.

Il y a quatre ans, il manquait à la Force régulière environ 2 000 membres formés par rapport au nombre dont elle avait besoin. À la fin de notre audit, nous avons constaté que cet écart était passé à 4 000.

En 2016, il y avait des pénuries importantes dans 21 groupes professionnels militaires et des taux d'attrition élevés dans 23. La Défense nationale doit comprendre les défis auxquels elle est confrontée pour adapter ses méthodes de recrutement et de maintien en poste selon les groupes professionnels.

[Traduction]

Nous constatons que le processus de recrutement des Forces armées canadiennes correspond aux besoins de l'organisme et non à ceux des candidats. En moyenne, une recrue doit attendre 200 jours pour être enrôlée. À quelques reprises, l'équipe de recrutement a fermé le dossier d'un candidat qui voulait toujours s'enrôler, ce qui signifie que les Forces armées canadiennes ont perdu des postulants qualifiés. Ce problème est survenu en 2002 et en 2006. Nous croyons que sans changement significatif au processus de recrutement, les chances d'atteindre l'objectif de 68 000 membres en 2018-2019 sont minces.

● (1540)

La deuxième vérification dans le domaine militaire nous montre que la Défense nationale doit toujours avoir accès à du matériel en bon état. Le coût d'opération et d'entretien du matériel militaire peut être plus de deux fois supérieur à celui nécessaire pour en acheter du nouveau, et si la Défense nationale ne gère pas bien les coûts de soutien, le matériel pourrait ne pas être accessible ou sa durée de vie pourrait être raccourcie.

Lorsque la Défense nationale décide d'acheter du nouvel équipement militaire majeur, la planification des coûts de soutien, de l'utilisation de l'équipement et du nombre d'employés nécessaires pour opérer et entretenir l'équipement est erronée. Cela signifie que la Défense nationale a payé pour des services qui n'ont pas été utilisés.

[Français]

De plus, la Défense nationale a supposé que le coût de soutien de l'équipement neuf ne dépasserait pas le coût de soutien de l'équipement qu'elle avait remplacé. Cependant, nous avons constaté que les coûts d'entretien du nouvel avion Hercules dépassaient de 7 000 \$ pour chaque heure de vol les coûts d'entretien de l'avion qu'il avait remplacé.

La Défense nationale doit mieux aligner ses besoins de soutien sur sa planification de l'utilisation des équipements militaires pendant toute leur durée de vie, y compris les besoins en personnel, les coûts de fonctionnement et les ressources requises pour l'entretien.

Je vais passer maintenant aux rapports de nos trois examens spéciaux.

Dans le cas de l'Administration de pilotage du Pacifique, nous avons trouvé que l'Administration avait bien contrôlé ses ressources et ses activités. Nous avons formulé des recommandations dans sept domaines où nous jugeons que des améliorations sont nécessaires.

[Traduction]

Dans le cas du Centre de recherches pour le développement international, nous observons que la capacité de centre à faire des affaires est très à risque car il n'y a pas assez de commissaires. Ce problème persiste depuis au moins trois ans, mais les nominations récentes devraient aider à rétablir la situation.

On se penche maintenant sur l'Administration de pilotage de l'Atlantique. Elle a eu plusieurs problèmes majeurs, depuis un manque d'orientation stratégique à l'inaptitude à confirmer que ses pilotes et ses équipages d'embarcations ont toujours les compétences requises et sont au fait des nouvelles exigences de sécurité.

Pour conclure, je veux revenir sur mes remarques au sujet de la frustration des citoyens à propos des programmes gouvernementaux.

D'une manière ou d'une autre, toutes les actions prises par le gouvernement profite aux Canadiens. Les ministères devraient donc prioriser le bien individuel et collectif des citoyens du pays.

[Français]

Comme je l'ai mentionné, il n'y a rien de nouveau dans les enjeux signalés par ces récents audits. Nous avons déjà vu beaucoup de ces problèmes. Et dans certains cas, ils s'aggravent.

Les ministères mettent souvent trop longtemps à fournir les programmes ou services. C'est le cas de l'Agence du revenu du Canada lorsqu'elle tranche les oppositions en matière d'impôt.

Les rapports publics laissent à désirer. Ils sont parfois incomplets ou inexacts, comme nous l'avons vu dans le cas des audits du plan d'action « Par-delà la frontière » ou du règlement des revendications particulières des Premières Nations.

[Traduction]

Par ailleurs, il est évident que les ministères ne peuvent pas toujours justifier leurs dépenses, comme les contrats de soutien pour l'équipement militaire de la Défense nationale ou l'implantation d'initiatives sous le plan d'action Par-delà la frontière.

Il est très important que les ministères comprennent que leurs services doivent être conçus selon les besoins des citoyens et non selon les procédures. Alors que les ministères adoptent nos recommandations, je les encourage à prendre du recul et à trouver des façons de mieux servir les Canadiens.

● (1545)

[Français]

Monsieur le président, je termine ainsi ma déclaration d'ouverture.

Je serai heureux de répondre à vos questions.

Merci.

[Traduction]

Le président: Merci beaucoup monsieur Ferguson pour cette déclaration, et pour le rapport que vous avez déposé plus tôt cette semaine.

Nous allons passer à la première série de questions.

[Français]

Monsieur Lefebvre, vous avez la parole pour sept minutes.

M. Paul Lefebvre (Sudbury, Lib.): Merci, monsieur le président.

Monsieur le vérificateur général, j'aimerais vous féliciter, vous et votre équipe, votre beau travail. Ces rapports arrivent en temps opportun, je crois. Je tiens également à vous féliciter d'avoir pris le temps de faire votre propre rapport sur les cinq dernières années et de nous fournir vos observations sur la bureaucratie du gouvernement.

Je trouve intéressant, d'autant plus que je suis nouveau à la Chambre des communes, de voir vos suggestions et vos recommandations sur la façon dont la bureaucratie pourrait être améliorée. J'ai beaucoup aimé le fait que vous ne pointiez pas du doigt les gens qui travaillent avec nous, ici, mais que vous fassiez des suggestions concrètes. Encore là, je vous remercie.

Quelques rapports me contrarient beaucoup et vous ont contrarié également. J'aimerais que nous en parlions un peu. La Défense nationale et la situation des Autochtones sont des thèmes qui reviennent très souvent dans les rapports. Malheureusement, on ne voit pas d'amélioration d'année en année. Le fait que cela ne bouge pas devient presque offensant.

[Traduction]

À la page 4 — j'ai la version anglaise de votre rapport sous les yeux — il y a un message du vérificateur général qui fait mention des Autochtones du Canada. Nous y lisons que votre prédécesseure, Sheila Fraser, a résumé ses impressions après dix ans au poste de vérificatrice générale. Elle a émis des recommandations sur les problèmes des autochtones et les a qualifiés d'« inacceptables ».

Depuis votre arrivée, vous auditez régulièrement ces problèmes et vous présentez au moins un rapport par an sur les sujets qui affectent les Premières Nations comme la gestion des urgences, les services de police, l'accès aux services de santé sur les réserves et, récemment, les services correctionnels.

Si on ajoute les résultats de ces audits à ceux des rapports antérieurs, je ne peux qu'affirmer que la situation est tout à fait inacceptable. Elle était inacceptable auparavant, et maintenant, elle est encore pire.

J'aimerais connaître votre opinion. Au cours des 10 dernières années, nous avons observé un problème systémique dans la résolution de problèmes des Premières Nations. Je ne dis pas qu'avant cette décennie tout était parfait, mais nous analysons cette période. Puisque le comité examine la question, que pouvez-vous nous dire à propos de la façon de réussir à changer cette pensée et à résoudre les problèmes systémiques observés?

M. Michael Ferguson: Monsieur le président, en lien avec les problèmes relatifs aux services aux Premières Nations, nous nous sommes concentrés sur l'administration des services que les ministères ont eux-mêmes affirmé devoir fournir. Nos efforts ne sont centrés que sur cela pour l'instant.

Même si vous jetez un coup d'oeil aux audits — ceux sur le processus des revendications particulières et la justice sous le dernier programme —, vous verrez que le ministère a décidé de changer le processus sans consulter les Premières Nations.

Une des premières choses que devrait faire Affaires des autochtones et du Nord devrait être une consultation. Lorsque le budget et la limite de prêt sont réduits, donc lorsque les Autochtones n'ont pas assez d'argent pour la recherche sur leurs demandes, le ministère ne divulgue pas d'information. Nous mettons en place un service de médiation au sein du ministère, mais les Premières Nations sont inquiètes car ce service n'est pas indépendant.

Selon moi, c'est simplement une question de... Je ne sais pas comment régler tous ces problèmes, mais je sais que les ministères pourraient faire ce qu'ils ont dit vouloir faire. C'est la première étape à franchir pour améliorer les services aux Premières Nations.

• (1550)

M. Paul Lefebvre: Merci, je suis d'accord avec vous.

Dans la conclusion, à la page 5, vous faites une remarque. Vous indiquez que les commissions parlementaires jouent un rôle crucial, et vous suggérez, en tenant pour compte que chaque année il y ait beaucoup de rapports produits par votre bureau... Je ne suis même pas certain que certains comités savent que le vérificateur général... Je suis certain qu'ils le savent, mais est-ce qu'ils utilisent ces rapports? Comme comité, si on commence par tenir compte de votre suggestion d'utiliser les rapports d'audit non seulement pour comprendre ce qui est arrivé, mais aussi pour s'assurer que les changements soient apportés, je suggère, monsieur le vérificateur général, qu'à chaque fois que nous recevons un rapport de votre part, ou que l'on fournit un rapport de ce comité, nous le partageons avec nos collègues sans égard au comité dont il s'agit.

Merci pour cette suggestion. Je crois que c'est une bonne façon de s'améliorer à l'interne et entre comités.

Je vais la transmettre à Mme Mendès, qui prendra la parole.

[Français]

Merci beaucoup.

Vous avez fait un beau travail. J'ai hâte de lire les documents et de poser des questions à qui de droit.

Merci.

Mme Alexandra Mendès (Brossard—Saint-Lambert, Lib.): Je vous remercie de votre présence.

Je vais faire suite à ce que mon collègue vient d'exprimer. Le plus important pour nous, en tant que Comité permanent des comptes publics, est qu'on nous rende compte de ce qui s'est passé et de tenir le gouvernement responsable de ses actes. Il faut certainement aussi nous assurer que les ministères apprendront de vos recommandations. Il ne s'agit pas seulement pour eux de présenter un plan d'action, mais d'apprendre réellement de vos recommandations.

La pire injustice qu'on puisse faire à nos concitoyens est d'être obsédé par les processus au détriment des services. Ce n'est pas le processus qui est important, mais les services qui doivent être rendus.

J'imagine que vous avez déjà fait des comparaisons avec d'autres fonctions publiques ou d'autres pays du monde, particulièrement dans le Commonwealth. Y a-t-il d'autres pays qui sont confrontés à ce problème?

M. Michael Ferguson: La seule comparaison que nous avons faite avec ces audits concerne le problème à l'Agence du revenu du Canada. Il y a environ quatre ans, le Royaume-Uni a terminé une

étude sur les cas d'opposition des contribuables en matière d'impôt sur le revenu. Nous avons constaté que l'Agence du revenu du Canada prenait quatre fois plus de temps à traiter ces cas que les six autres pays visés par cette étude.

Nous ne pouvons pas faire une telle comparaison pour tous les audits, mais c'est possible de le faire de temps en temps. Nous avons trouvé que les délais de réponse de ces décisions posaient problème.

[Traduction]

Le président: Merci beaucoup, madame Mendès.

Nous irons maintenant du côté de l'opposition, et nous céderons la parole à M. McColeman pour sept minutes, s'il vous plaît.

M. Phil McColeman (Brantford—Brant, PCC): Monsieur le vérificateur général, merci à vous et à vos principaux collaborateurs d'être présents aujourd'hui.

J'aimerais discuter du rapport sur l'ARC et de l'impôt sur le revenu. Ensuite, j'aimerais, s'il vous plaît, prendre du temps pour faire une rétrospection des huit années que j'ai passées au sein du Parlement en lien avec mon parcours professionnel, soit d'avoir été propriétaire d'une petite entreprise pendant 25 ans.

On vous a posé quelques questions au sujet des délais de réponse aux oppositions des citoyens. Est-ce qu'il y a un manque de main-d'oeuvre? Est-ce que le problème relève d'un manque d'employés, de là le résultat observé, ou est-ce une partie du problème? J'aimerais que vous m'expliquiez, ici, publiquement.

M. Michael Ferguson: Je crois, monsieur le président, que je me référerai au paragraphe 2.33 de ce rapport d'audit. Nous indiquons dans ce paragraphe que le taux de croissance du nombre de nouvelles oppositions dépasse largement l'augmentation des ressources dont l'agence dispose pour gérer ces cas. Nous affirmons aussi que dans les derniers 10 ans, le nombre d'oppositions à l'impôt sur le revenu a augmenté de 171 %, alors que le nombre d'employés qui sont affectés à la résolution de ces cas n'a augmenté que de 14 %.

Il y a certainement un élément lié avec les ressources humaines, et si vous jetez un coup d'oeil à l'annexe 2.5 du rapport d'audit en haut du paragraphe 2.76, vous verrez des données comme les suivantes: dans 32 % des cas, le contribuable devait fournir de nouvelles données qui n'avaient pas été demandées lors de la première ou de la deuxième vérification; dans 28 % des cas, l'information était déjà inscrite au dossier de l'Agence du revenu du Canada, mais l'agence ne l'avait pas pris en compte; et dans 8 % des cas, l'Agence du revenu du Canada a fait un mauvais usage des données, des lois ou des politiques.

Oui, une partie du problème est lié à la main-d'oeuvre, mais je pense que beaucoup d'actions peuvent être prises par l'Agence du revenu du Canada pour améliorer ses procédures. Un de ces gestes serait de simplement apprendre de ses erreurs sur des décisions prises lorsqu'une vérification ou une revérification sont invalidées, et inclure ces leçons tirées dans leurs processus. Je crois que l'ARC pourrait en faire beaucoup plus avec les ressources qu'elle a déjà.

• (1555)

M. Phil McColeman: Merci pour cette réponse.

J'ai un employé à temps plein dans mon bureau de circonscription, et cette personne consacre probablement de 60 % à 70 % de son temps à travailler sur des interventions de l'ARC. Ceci se produit en raison des personnes qui se présentent à notre comptoir ou qui nous appellent pour essayer de régler un problème provenant de l'ARC. Même si je parle de ma situation, je crois que chaque membre du Parlement pourrait appuyer ce fait. Les comptes rendus de ces situations, dont je discute parfois avec un membre du personnel, soulèvent ce problème.

Je connais la problématique. Je sais qu'il est anecdotique de parler du député de Brantford, mais laissez-moi vous dire que c'est une situation que nous observons tous les jours. Nous le voyons. Mon personnel le voit. J'utilise le mot « client ». Si on se met dans la peau du client, le manque d'amabilité, les barrières qui se dressent sans raison valable, la multiplication de la charge de travail, tous les obstacles qui se multiplient au fil des démarches, le dossier qui se promène d'une main à l'autre, cela doit...

On a mentionné plus tôt qu'on ne pointera personne du doigt, mais à un certain point, nous devons le faire. Pas nécessairement un individu spécifiquement, pas un des cadres supérieurs, mais nous devons pointer du doigt les procédures qu'ils suivent, car ces procédés frustrer les Canadiens jour après jour lorsqu'ils ont affaire à une agence.

J'ai dit lors d'une réunion précédente que si on faisait un sondage auprès des Canadiens qui ont eu recours à la bureaucratie gouvernementale, c'est-à-dire auprès des gens qui ont dû régler leurs problèmes auprès des fonctionnaires, pour mesurer leur degré de satisfaction de l'expérience, j'ai le pressentiment que la réponse serait négative. J'ai vu tellement de mécontentement au fil du temps. L'ARC en est une source. Il y en a d'autres, certes, et j'espère qu'on va toutes les regarder de près.

Revenons sur ce que vous nous avez indiqué dans votre rapport, c'est-à-dire vos constatations depuis que vous jouez ce rôle. Vous êtes environ à la moitié de votre mandat. Je vois ces constatations comme une belle occasion de cerner les problèmes. J'aimerais vous demander publiquement si vous voyez aussi cela comme une occasion de déterminer comment nous pourrions adopter des changements culturels, qui se transmettraient par une façon de fournir nos services plus adaptée au client, au citoyen?

M. Michael Ferguson: Monsieur le président, c'est l'essence du message que j'essaie de transmettre. Les services doivent être adaptés aux citoyens, et non au système. Je crois que nous avons tous un rôle à jouer. Comme vérificateur général, je vais continuer de mettre cette façon de faire de l'avant. L'audit que nous avons réalisé sur l'Agence du revenu du Canada démontre que même s'il peut être anecdotique, comme vous l'avez dit, ce n'est pas seulement tel. Il y a des problèmes systémiques autour de tout cela.

Une autre vérification est en cours à l'Agence du revenu du Canada pour examiner la façon de procéder au centre d'appels. Nous continuerons à nous pencher sur le problème du service à la clientèle de l'Agence. Ensuite, bien sûr, plusieurs comités de la Chambre des communes et du Sénat, dont celui-ci, joueront le rôle crucial dont on a parlé plus tôt. Ce rôle est de s'assurer que les ministères soient au courant qu'ils doivent fournir des services concentrés sur les besoins des clients.

• (1600)

Le président: Merci beaucoup monsieur Ferguson.

Je cède maintenant la parole à M. Christopherson pour sept minutes.

M. David Christopherson (Hamilton-Centre, NPD): Monsieur Ferguson et votre équipe, je vous remercie au nom des Canadiens pour le merveilleux travail réalisé par votre ministère.

Tout comme M. Lefebvre, j'aimerais prendre quelques minutes pour parler de votre message. Nous n'en recevons pas très souvent. Ça ne fait normalement pas partie de la procédure. J'ai trouvé ça intéressant, étant donné la portée du message final de votre prédécesseur, et vous en assurez la continuité avec brio. J'ajoute qu'en tant que personne qui était là avant que vous le soyez, c'est une véritable soie que de passer d'un vérificateur général merveilleux à un autre tout aussi fantastique.

Ce message a une réelle portée sur ce comité. Vous savez que vous en êtes à la moitié de votre mandat, et ce message reflète vos constatations. Le message tombe à point, parce qu'il y a un peu plus d'un an, nous avons élu un nouveau gouvernement majoritaire qui a publiquement promis de faire les choses différemment, donc vous y avez vu une belle occasion de revisiter le système.

J'ai trouvé intéressante la citation que vous avez utilisée. Vous avez affirmé qu'en matière d'audits et de tout ce qui se passe, selon les dires notoires de Yogi Berra qu'on vous a attribués aux nouvelles, mais en fait c'était vous qui les aviez attribués à... mais prenez le crédit alors que vous le pouvez, c'est du déjà vu.

C'est exactement ce que j'en comprends, spécifiquement parce que nous voyons les mêmes constatations revenir d'audit en audit. Nous en avons discuté maintes fois, mais nous avons obtenu des résultats plus concrets avec les études de cas que nous avons ici. C'est tout du premier coup, tant que les ministères peuvent passer à travers l'examen public immédiat quand vous lancez votre rapport, et lorsque vous procédez à une audience, ils sont vraisemblablement en eaux sûres. Notre objectif est de travailler avec vous pour assurer que cela n'arrive pas, et que nous prêtions une attention particulière à ces éléments.

Nous devons nous pencher encore sur la question de l'amélioration de nos services, même si vous l'avez déjà commentée et mentionnée maintes fois. J'aimerais que vous nous parliez davantage de votre opinion sur le fait que le gouvernement dépense trop d'énergie à évaluer le problème d'un point de vue interne, mais pas assez du point de vue du citoyen.

Je suis totalement d'accord avec M. McColeman. Toutes les situations qui impliquent une interaction entre l'Agence du revenu du Canada et le citoyen causent un grand mécontentement chez ce dernier. Les Canadiens se sentent peu importants. Ils sont perdus dans le système. Pour cette raison, les citoyens nous demandent s'il y a un moyen de contourner les procédures instaurées.

Selon vous, comment devrait se dérouler le recentrage que vous croyez nécessaire? Je suppose que la solution débute par les ministres et les sous-ministres, puis elle descend dans la hiérarchie. Cependant, quels seraient nos rôles dans le changement culturel, pour que la réussite soit directement en corrélation avec le service offert aux citoyens plutôt qu'avec la façon dont nous remplissons nos tâches à l'interne?

M. Michael Ferguson: Monsieur le président, je pense que nous avons déjà commencé ce travail. Je suis heureux d'affirmer que le travail que ce comité a accompli au cours de cette dernière année et demie correspond exactement à ce que l'on attend d'un comité des comptes publics. Il tient les ministères redevables et veille à ce qu'ils prennent des mesures et fassent des progrès. Il ne s'agit pas seulement de dire qu'on est satisfait des résultats. Il ne s'agit pas seulement de présenter un plan d'action. Il s'agit de pouvoir démontrer que les résultats s'améliorent pour les Canadiens.

Comme je l'ai déjà dit, il y a plusieurs joueurs et à chacun son rôle. Le Bureau du vérificateur général présente ses vérifications. Ce comité et d'autres veillent à ce que les ministères répondent de la prestation de services de meilleure qualité. Ils ne les laissent pas se contenter de dire ce qu'ils entendent faire de nos recommandations, mais les interrogent sur les mesures concrètes qu'ils vont prendre pour améliorer les choses dans les faits.

Le gouvernement dans son ensemble se doit de continuer à prendre l'initiative tout en laissant entendre qu'il espère obtenir des résultats meilleurs pour les citoyens. Il incombe donc aux divers ministères de s'assurer qu'ils le comprennent, qu'ils adoptent les mesures nécessaires et qu'ils mesurent leur rendement en se mettant dans les souliers du citoyen qui essaie de s'y retrouver parmi tous ces programmes gouvernementaux.

• (1605)

M. David Christopherson: Très bien.

Je ne pense pas raconter des fables quand je dis que nous envisageons activement de répondre de la même manière. Au cours des 12 années que j'ai passées au comité, nous n'avons jamais répondu directement à un message du vérificateur général. Nous envisageons de le faire et d'y attirer l'attention autant que possible, afin de montrer que le comité va main dans la main avec le vérificateur général et que nous sommes partenaires à l'heure d'instituer des changements.

Merci pour votre leadership. Nous avons quant à nous l'intention de faire notre part en insistant sur les macro-messages que vous avez réussi à apporter à mi-parcours de votre mandat.

Il ne me reste qu'un petit moment, mais je vais m'arrêter à une question précise dans ces rapports. Il s'agit d'une série de rapports assez dévastateurs, mais je crains également que nous ayons atteint un point où les rapports du gouvernement sont à la limite trompeurs — ce sont mes propres mots — vis-à-vis du Parlement dans la mesure où l'on sélectionne à la loupe ce qui peut être rendu public.

Prenez les sous-marins, par exemple. J'aimerais que vous nous rappeliez brièvement ce que le gouvernement nous a dit au sujet des sous-marins et de leur disponibilité par rapport à ce que vous avez réellement trouvé lorsque vous avez étudié les chiffres de la Défense nationale.

Je conclus là-dessus, monsieur le président.

Merci.

M. Michael Ferguson: Je vous donnerai une réponse de haut niveau et je céderai ensuite la parole à M. Stock, si vous le permettez.

Au niveau le plus élevé, le gouvernement a déclaré que les sous-marins étaient prêts et disponibles 100 % du temps, alors qu'en fait, ses propres chiffres internes indiquaient qu'ils n'étaient disponibles que 42 % du temps.

Je demanderais à M. Stock de vous donner des précisions.

M. Gordon Stock (directeur principal, Bureau du vérificateur général du Canada): Monsieur le président, parmi les rapports que la Défense nationale fournit au Parlement, dans un rapport ministériel sur le rendement, elle affirmait n'avoir aucune obligation de fournir ce renseignement, mais comme le renseignement y figurait, nous avons voulu en corroborer la véracité.

Les chiffres pour les sous-marins sont regroupés avec ceux d'autres types de navires et ensuite ventilés pour la côte est et la côte ouest, de sorte que dans le rapport sur le rendement, on ne voit pas les résultats réels pour les sous-marins ou d'autres gros équipements.

Selon les calculs du ministère, 100 % étaient au-delà de ce qu'il prévoyait fournir. Il a donc ajouté ce taux à ceux d'autres types de navires pour fournir le chiffre global qui a ensuite été déposé au Parlement.

Cela nous a semblé trompeur d'emblée, dans la mesure où on fournissait un chiffre qui ne correspondait pas à la réalité et qu'on privait ainsi le Parlement d'une donnée qui lui était nécessaire pour évaluer les progrès et les résultats du ministère.

Le président: Merci, monsieur Stock.

La parole est à vous, madame Shanahan.

Mme Brenda Shanahan (Châteauguay—Lacolle, Lib.): Merci beaucoup, monsieur le vérificateur général, d'être ici avec vos collaborateurs. Je sais que nous aurons amplement l'occasion d'étudier chacun de ces rapports dans les mois à venir. C'est du moins l'intention de ce comité et je m'en réjouis à l'avance.

Nous avons souvent parlé de ce que nous devrions analyser lorsque nous sommes confrontés à... Votre bureau a toujours des audits en cours et ils nous parviennent dès qu'ils sont achevés, chacune selon son propre calendrier. Quand je les reçois ici, en tant que membre du comité, je cherche d'abord et avant tout des rapports qui dénoncent un risque direct et personnel pour la sécurité et la sûreté des Canadiens.

Ce qui me frappe ici, c'est que plusieurs de vos rapports renferment l'idée du risque personnel, surtout le numéro trois, « La préparation des détenus autochtones à la mise en liberté - Service correctionnel Canada », d'autant plus que l'un de nos collègues vient de déposer un projet de loi d'initiative parlementaire concernant les troubles du spectre de l'alcoolisation foetale et la surreprésentation de délinquants, en particulier autochtones, qui en sont atteints.

J'aimerais que vous nous parliez plus en détail de ce rapport et que, comme vous l'avez dit dans votre message, vous nous fassiez part de votre préoccupation à l'égard du fait que ce n'est pas la première fois que des questions aussi inacceptables sont portées à votre connaissance .

•(1610)

M. Michael Ferguson: Monsieur le président, j'aborderai la question en commençant par la fin, à savoir que lorsqu'ils sont libérés des pénitenciers fédéraux, plus de 50 % des délinquants autochtones proviennent d'établissements à sécurité moyenne ou maximale. Ils sortent à leur date de libération d'office, soit la date où ils ont purgé les deux tiers de leur peine et ils restent sous surveillance pour le tiers restant. Le ministère, Service correctionnel Canada, ne les prépare pas à obtenir une libération conditionnelle au début de leur peine. S'ils étaient préparés à la libération conditionnelle, ils pourraient sortir de façon plus progressive et supervisée, ce qui faciliterait leur retour dans la collectivité.

Il faut se rappeler que pour qu'un délinquant puisse obtenir sa libération conditionnelle, il lui faut au moins mériter de se retrouver dans un établissement à sécurité minimale. Or, ces gens ne reçoivent pas leurs programmes correctionnels en temps opportun et ils ne sont donc pas préparés pour leur libération conditionnelle. Ils sont nombreux à séjourner dans des établissements à sécurité plus élevée, et lorsqu'ils en sortent, plus de 50 % regagnent la collectivité à partir d'établissements à sécurité moyenne ou maximale, et ils demeurent sous surveillance pour la courte période restante.

Mais les choses commencent dès le début, quand ils entrent par la porte, car le Service correctionnel a besoin de certains renseignements pour pouvoir attribuer le niveau de sécurité approprié à un délinquant donné, des renseignements qu'il n'obtient pas nécessairement. En fait, sur un échantillon de 45 dossiers que nous avons examinés, nous n'avons relevé qu'un seul où il était clair que l'on disposait de tous les renseignements nécessaires pour pouvoir procéder à cette évaluation.

Ensuite, le Service correctionnel dispose d'un outil pour attribuer un niveau de sécurité à la personne. Or, même si cet outil est également censé servir à concevoir un bon programme correctionnel, il n'en est rien, car il n'a pas été conçu pour cela au départ, notamment pour les délinquants autochtones qui ont une histoire socio-culturelle différente.

Dès le tout début, ces personnes peuvent se faire attribuer un niveau de sécurité plus élevé que nécessaire et plus de programmation que nécessaire, et les programmes ne commencent pas à temps. Par conséquent, ils ne sont pas préparés pour la libération conditionnelle. À mon avis, seuls 31 % d'entre eux le sont, par rapport à 48 % des délinquants non autochtones, à la toute première date où ils sont admissibles à la libération conditionnelle.

Mme Brenda Shanahan: Nous avons assurément beaucoup d'autres questions à poser sur ce rapport. Merci, monsieur le vérificateur général.

Pour revenir au message, vous demandez au gouvernement d'examiner la façon dont les services sont offerts aux Canadiens et d'exercer un meilleur contrôle sur les données. L'intégrité des données est une question qui a déjà été sur le tapis. Nous semblons nous retrouver à un point où il s'agirait de songer à exercer le pouvoir tout autrement. J'aimerais simplement avoir votre avis sur les types d'outils que le gouvernement devrait examiner pour pouvoir le faire. Faut-il davantage de cohésion entre les ministères? Nous savons que le Conseil du Trésor a maintenant un projet d'harmonisation entre les prévisions budgétaires et le budget. Pouvez-vous nous en parler?

•(1615)

M. Michael Ferguson: D'après ce que j'ai constaté au cours des cinq dernières années, je pense que ce qui se passe... À certains égards, nous avons probablement contribué à cela, car nos

vérifications se résument souvent à dire aux ministères qu'ils devraient avoir des moyens de mesurer la réussite de leurs programmes. Quand ils s'y mettent, ils optent souvent pour les indicateurs les plus faciles pour mesurer leur rendement. Ils ne mettent pas en place un système qui mesure le processus du début à la fin tout en tenant compte de l'expérience du citoyen. Ils mesurent une fraction du processus qui est facile à mesurer.

Prenez la vérification de l'Agence du revenu du Canada au sujet des oppositions en matière d'impôt sur le revenu. Vous verrez que l'Agence mesure le temps que ses agents doivent consacrer à un dossier concernant une opposition fiscale, établissant même des normes à cet égard: 4 heures pour les dossiers plus faciles, 28 pour les plus complexes. Elle surveille combien de temps l'agent dépense, mais cela n'a aucune commune mesure avec ce que le citoyen est en train de vivre. Pour les dossiers les plus complexes, où la norme pour l'agent est de 28 heures, nous avons fait valoir que le contribuable pouvait attendre plus de 900 jours pour obtenir une réponse. L'Agence ne mesure pas le processus du point de vue de combien de temps cette personne attend. Oui, elle mesure une partie du processus pour savoir où en sont les choses sans s'apercevoir que les gens attendent beaucoup trop longtemps pour une prise de décision. Nous devons trouver le moyen de mieux faire à ce chapitre.

Le président: Merci, monsieur Ferguson.

Ce sera au tour de M. Godin.

[Français]

M. Joël Godin (Portneuf—Jacques-Cartier, PCC): Merci, monsieur le président.

Monsieur le vérificateur général, je vous remercie d'être présents cet après-midi, vous et toute votre équipe. Les rapports que vous déposez sont des ressources extraordinaires pour nous aider à bien faire notre travail.

Monsieur Ferguson, je tiens à vous féliciter. J'ai aimé votre sortie médiatique. Nous avons le même objectif, celui d'améliorer les systèmes. Vous nous aidez à progresser. Je siège comme parlementaire depuis un peu plus d'un an et j'aurai besoin d'accompagnement.

Je m'explique. On constate certaines choses. Comme le titrait Radio-Canada, « Le vérificateur général en a assez de se répéter et réclame des résultats ». C'est la même chose pour moi. Vous connaissez sûrement mes sorties habituelles.

Lorsque je rencontre de nouveaux témoins qui comparaissent pour parler de certains rapports, je leur dis toujours qu'on constate des problèmes. Si le vérificateur général ne leur rend pas visite, ils auront la chance de passer une autre année sans vérification. Cela va s'étirer dans le temps et ils vont probablement espérer qu'on les oublie.

Selon moi, il y a un problème philosophique et existentiel. Vous avez mentionné que les ministères doivent comprendre que leurs services doivent être organisés autour des citoyens et non autour des processus. Vous, mon collègue et moi l'avons mentionné un peu plus tôt. Il ne s'agit pas d'attaques envers les fonctionnaires car les individus sont de bonne foi. On doit d'ailleurs lever notre chapeau aux fonctionnaires fédéraux puisqu'ils font un excellent travail.

Au-delà de tout cela, il va falloir démolir le modèle selon lequel on sert les processus et on oublie les citoyens. On a devant nous l'exemple du rapport de l'Agence du revenu du Canada. Pouvez-vous me donner votre avis? Est-ce un problème de philosophie?

M. Michael Ferguson: C'est probablement un problème qui existe depuis plusieurs années. Ce n'est donc pas nouveau.

De nos jours, c'est une des caractéristiques de tous les programmes du gouvernement. Ce n'est donc probablement pas un problème de philosophie. Cela s'insère dans le tissu des programmes du gouvernement. Je crois également qu'il est possible pour les ministères d'améliorer leurs services s'ils mettent l'accent sur l'expérience des citoyens.

Selon moi, c'est la raison pour laquelle nous avons transmis notre message. Il est possible pour les ministères de changer leurs pratiques et d'améliorer leur rendement, à condition de trouver une meilleure façon de revoir leurs processus et leurs programmes. Il leur faut mettre l'accent sur le point de vue des citoyens.

• (1620)

M. Joël Godin: Avez-vous des pistes de solution ou des outils à nous suggérer? Je ne maîtrise pas tout à fait le manuel des procédures. Comme parlementaires qui siégeons au Comité permanent des comptes publics, pouvons-nous faire plus, pouvons-nous demander aux ministères d'être responsables, afin d'obtenir de meilleurs résultats?

M. Michael Ferguson: Je crois que oui.

Ainsi, nous avons trouvé que les rapports publics des ministères comportaient quelques problèmes. Quand on voit ces rapports, on comprend combien il est important que les membres du Comité et d'autres ministères posent des questions pour savoir si l'information est complète et exacte. C'est probablement un des moyens.

De plus, il faut poser des questions sur les plans d'action. Quand un ministère présente un plan d'action qui vise à régler les problèmes que nous avons relevés, je crois que les membres du Comité devraient poser des questions directes aux représentants de ce ministère afin de savoir s'il est vraiment possible de mettre en vigueur tout ce que contient leur plan d'action et si ces mesures vont entraîner les résultats escomptés.

M. Joël Godin: Comme vous l'avez dit, en tant que parlementaires, nous posons des questions, mais pourrions-nous faire quelque chose de plus pour exiger des résultats?

M. Michael Ferguson: À mon avis, il s'agit simplement d'exercer des pressions. Il est important de continuer de s'assurer que les ministères comprennent qu'ils doivent changer le processus et la façon dont ils offrent les services aux citoyens. Je pense qu'il s'agit simplement de continuer de poser des questions et d'avoir des attentes. Je crois que, de cette façon, il sera possible d'améliorer les résultats.

M. Joël Godin: Merci, monsieur Ferguson.

[Traduction]

Le président: Merci.

Passons à M. Chen.

M. Shaun Chen (Scarborough-Nord, Lib.): Merci au vérificateur général et à ses collaborateurs de leur présence aujourd'hui.

Je voudrais parler des oppositions en matière d'impôt sur le revenu et de votre rapport sur l'Agence du revenu du Canada. J'aimerais mettre en relief des aspects que j'ai relevés et ensuite poser une question sur ce que vous avez examiné lors de votre audit sur les oppositions.

Je sais à quel point c'est difficile pour les gens. Des gens de ma circonscription m'ont appris qu'ils ont dû attendre des mois, mais dans votre rapport, vous soulignez que certains Canadiens attendent non seulement des mois, mais des années entières, voire plus d'une décennie pour résoudre une opposition donnée. Il est très décourageant d'entendre parler de ce manque de service envers nos contribuables, surtout lorsque nous avons une Charte des droits du contribuable qui accorde aux Canadiens 16 droits portant sur l'exactitude, le professionnalisme, la courtoisie et l'équité.

Quand un contribuable dépose une opposition et n'obtient pas gain de cause, il finira par devoir verser des intérêts, parfois des centaines de dollars. Au cours de la dernière décennie, nous avons vu que ces oppositions ont plus que doublé, voire triplé.

Dans votre rapport, vous dites que les oppositions ne sont pas traitées en temps opportun. Vous dites expressément que l'ARC « n'avait pas adéquatement analysé ou examiné les décisions relatives aux oppositions et aux appels en matière d'impôt sur le revenu » et en même temps « l'information sur les résultats des oppositions et les décisions des tribunaux n'avait pas été suffisamment communiquée aux différents intervenants au sein de l'Agence ».

Dans tout ministère, bien sûr, il y a la politique, la procédure et la pratique. À la page 1 du rapport 2, vous décrivez le processus d'opposition et la manière dont l'ARC gère ce processus par l'entremise de la Direction générale des appels.

Je sais que les contribuables peuvent également déposer des plaintes au sujet du service, et ils peuvent le faire d'abord auprès de l'ARC, puis, s'ils ne sont pas satisfaits du résultat de cette plainte, ils peuvent s'adresser à l'ombudsman des contribuables.

Avez-vous eu l'occasion d'examiner avec l'ombudsman ce qui se passe à ce niveau et dans quelle mesure l'Agence s'est montrée efficace ou non pour aider les contribuables à régler leurs problèmes de façon opportune, juste et précise? Je sais qu'on en a parlé. J'ai déjà siégé au comité d'immigration et mes collègues m'ont appris qu'il avait été question d'avoir un ombudsman de l'immigration. Je me demande si vous avez eu l'occasion de voir comment cela fonctionne au sein de l'ARC et si c'est utile ou non.

Je soupçonne que bon nombre des objectifs d'un ombudsman seraient semblables aux types de questions que vous posez sur le fonctionnement de l'Agence et sur la façon dont elle sert les Canadiens.

• (1625)

M. Michael Ferguson: Non, nous n'avons pas examiné le rôle de l'ombudsman. Lorsque nous établissons la portée de nos vérifications, nous songeons à tout ce que nous pensons pouvoir faire dans les délais prévus, mais nous avons certainement étudié des éléments comme la Charte des droits du contribuable que vous mentionnez. Parmi les droits qui y sont décrits, nous nous sommes penchés plus particulièrement sur le droit de recevoir des renseignements en temps opportun, mais nous avons déterminé que l'Agence du revenu du Canada n'avait pas vraiment défini ce qu'elle entendait par « temps opportun ».

Je pense que vous avez également mentionné les politiques, les procédures et les pratiques, mais un aspect qui manque et dont vous avez parlé dans vos commentaires réside dans l'amélioration continue de l'Agence du revenu du Canada: apprendre des décisions — les décisions émanant de la Cour de l'impôt ou celles découlant de l'annulation de décisions à l'issue du processus d'opposition — et utiliser ces renseignements pour améliorer les politiques, les procédures, les pratiques et tout ce qui intervient dans la prise de décisions.

La réponse directe concernant le rôle de l'ombudsman est donc que nous n'avons pas examiné la question, mais nous aurons bien des occasions encore d'aborder ce sujet auprès de l'Agence du revenu du Canada.

M. Shaun Chen: En sachant ce que vous saviez et ce que vous aviez trouvé concernant les cas qui ne sont pas traités en temps opportun, avez-vous pu examiner des données indiquant si certains contribuables avaient pu recourir à l'ombudsman et si ce recours avait permis de résoudre leur cas plus rapidement? Y a-t-il eu une réflexion sur les moyens actuellement offerts aux Canadiens pour que leurs dossiers soient traités plus rapidement?

M. Michael Ferguson: Non, monsieur le président. Le processus que nous avons examiné est un processus bien défini, en ce qui concerne la façon dont les gens entrent dans ce flot d'oppositions et ce qui se passe. C'est l'objet de la vérification en question et nous ne sommes pas allés au-delà pour voir ce qui se passait dans le bureau de l'ombudsman. Il s'agissait d'un processus bien défini et nous nous sommes concentrés dessus.

Le président: Merci, messieurs Ferguson et Chen.

Nous redonnerons la parole à M. McColeman, pour cinq minutes.

Nous en sommes à la deuxième série de questions. Elle sera donc plus courte. Veuillez vous limiter à cinq minutes.

M. Phil McColeman: Merci, monsieur le président.

Au début de la semaine, j'ai pris note de vos commentaires, monsieur le vérificateur général. Je vais vous lire certaines de ces notes mais je vous préviens qu'elles sont un peu éparpillées, alors je vous prierais d'être patient avec moi.

Selon mes notes, vous auriez eu de la difficulté pour chacune des sept vérifications, ce qui signifie que l'intégrité des données et l'information laissaient à désirer. « Les services prennent trop de temps. » C'est un thème récurrent dont nous avons parlé aujourd'hui. Il y a aussi les problèmes suivants: la formation dans les ministères se détériore; les forces armées ont les mêmes problèmes qu'en 2006 et ils ne font que s'aggraver; absence d'indicateurs de rendement au sein des ministères.

Comme l'a dit tout à l'heure mon collègue, M. Christopherson, lorsqu'on lit ces rapports, ils sont très cinglants à bien des égards. Pouvez-vous prendre un seul de ces éléments — et je vais vous suggérer l'absence d'indicateurs de rendement au sein des ministères — et nous donner votre avis à ce sujet?

Nous allons aborder certaines de ces questions auprès de ministères précis lorsque nous les accueillerons ici, mais au fur et à mesure que nous entreprendrons cette démarche, comment pouvons-nous communiquer avec vous pour que vous puissiez nous signaler — si vous le pouvez ou si cela relève de votre mandat — certaines des meilleures pratiques en matière d'indicateurs de rendement que vous avez peut-être rencontrés dans vos fonctions de vérificateur général?

● (1630)

M. Michael Ferguson: Si vos notes sont éparpillées, c'est peut-être parce que mes commentaires l'étaient, eux aussi.

Pour ce qui est des indicateurs de rendement, je pense que j'étudierais l'audit que nous avons effectué sur le Plan d'action par-delà la frontière, qui englobait une série de 34 initiatives.

Les ministères ont dépensé 600 millions de dollars et le montant total qu'ils consacrent au plan d'action s'élève à plus d'un milliard. Mais à l'heure de faire rapport, ils signalent simplement ce qu'ils ont accompli, le cas échéant. Ont-ils réussi à bâtir tout un système?

Le plan d'action visait à améliorer la sécurité frontalière et à accélérer les déplacements et le commerce à la frontière. Si un ministère nous apprend qu'il a construit un nouveau système, ça ne veut pas dire que la sécurité frontalière est meilleure ou que les gens et les marchandises se déplacent plus rapidement à travers la frontière.

C'est ce genre de choses que nous voulons dire en parlant d'indicateurs de rendement. Si on décide d'investir 1 milliard de dollars dans la construction de plusieurs systèmes et initiatives dans le but concret d'accroître la sécurité frontalière ou d'accélérer les déplacements et le commerce à la frontière, comment peut-on savoir si ces initiatives ont réellement accompli la mission?

Je comprends que c'est difficile. C'est toute une lutte dans notre propre bureau pour mesurer la valeur d'une vérification. Ce n'est pas chose facile. Ce que nous voulons en faisant un audit, c'est apporter de la valeur au Parlement et au gouvernement. Nous y penserons à dix fois au besoin, plutôt que de mesurer combien de temps ou combien d'argent il faut pour l'audit, histoire d'avoir des paramètres. Ce qui compte, c'est la valeur qui découle de l'audit.

Dans cet ordre de choses, il ne suffit pas de dire qu'on mesure si tel ou tel jalon a été atteint ou non. Les ministères doivent pouvoir expliquer comment ils ont dépensé 80 millions de dollars sur un nouveau système à guichet unique pour suivre ce qui arrive au pays et savoir quelles marchandises sont importées, alors que moins de 1 % des importateurs l'utilisent.

On nous a dit qu'on comptait améliorer ce taux en annulant tous les systèmes et en rendant celui-ci obligatoire. Eh bien, rendre un système obligatoire va augmenter le nombre d'importateurs qui l'utilisent, mais cela ne signifie pas nécessairement qu'il va faire leur bonheur. Comment savoir que c'est la bonne mesure à prendre sous prétexte que c'est un bon système?

Ce sont ce genre de choses qui nous déçoivent sur le plan de la mesure du rendement.

Le président: Faites très vite.

M. Phil McColeman: Je cède la parole.

Le président: Merci. Il vous restait 15 secondes.

Monsieur Arya, vous avez cinq minutes.

M. Chandra Arya (Nepean, Lib.): Monsieur le vérificateur général, vous avez dit qu'il est essentiel pour les ministères de travailler à la mise en œuvre de vos recommandations et vous les encouragez à prendre du recul et à réfléchir à la façon dont ils peuvent offrir des services utiles aux Canadiens. Pensez-vous que l'administration a la culture qu'il faut pour y arriver?

• (1635)

M. Michael Ferguson: Eh bien, je pense que certaines choses se sont glissées dans la façon dont les ministères fournissent les programmes. Comme je l'ai dit, il leur arrive de mesurer ce qui est facile à mesurer au lieu de chercher à découvrir ce qu'ils essaient d'accomplir en réalité.

Je pense qu'on a beaucoup insisté sur les jalons plutôt que sur les résultats finaux. Nous pouvons même le voir dans les plans d'action. Les ministères répondent à nos recommandations en disant qu'ils feront telle ou telle chose et ensuite, ils vérifient s'ils l'ont fait ou pas, sans prendre un peu de recul pour constater si tous ces efforts ont vraiment servi à améliorer le résultat final.

Certaines choses se sont glissées dans la façon dont les ministères ont géré les programmes, mais je pense que s'ils prennent ce recul, ils seront capables de mieux faire.

M. Chandra Arya: Je comprends ce que vous leur suggérez. C'est très clair pour moi, mais le comprennent-ils, eux? Je suis sûr que oui — ils sont très intelligents — mais ont-ils la culture nécessaire pour accomplir réellement ce que vous suggérez?

M. Michael Ferguson: Une fois qu'ils prendront du recul et qu'ils verront qu'il faut regarder les choses sous un autre jour... Il y a beaucoup de gens très compétents qui travaillent dans les ministères. Une fois qu'ils comprendront que leur mission consiste à examiner ces programmes sans songer au processus, mais en songeant aux gens, les compétences sont là, je pense. Ils devront désormais se rendre compte qu'ils doivent changer la façon dont ils regardent ces programmes.

M. Chandra Arya: Que pouvons-nous faire pour les aider à faire ce que vous suggérez?

M. Michael Ferguson: Comme je l'ai déjà dit, je crois que ce comité a vraiment commencé à faire des progrès et qu'il sait s'y prendre pour faire savoir aux ministères qu'il s'attend à de meilleurs résultats.

Encore une fois, quand vous les aurez devant vous, regardez leur plan d'action. Regardez ce qu'ils vont faire. S'ils ont pris des mesures, demandez-leur comment elles vont se traduire par un meilleur service et comment ils vont pouvoir le démontrer.

Je sais que nous venons de vous inonder avec sept vérifications et des examens spéciaux et qu'il vous faudra beaucoup de temps pour les parcourir, mais si vous pouvez trouver du temps dans votre calendrier pour convoquer un ministère un an après ou n'importe, ils sauront que le message est toujours vivant. Tout cela peut aider.

M. Chandra Arya: Je reviens à votre remarque selon laquelle les questions que vous avez relevées n'ont rien de nouveau. C'est du déjà vu et les problèmes ne font que s'aggraver. Or, comme les sous-ministres ont tendance à nous dire qu'ils n'étaient pas là quand telle ou telle chose s'est produite, ne croyez-vous pas que ce serait une bonne pratique pour nous de convoquer également le sous-ministre qui était responsable au moment où vous avez effectué votre vérification et cerné le problème en cause?

M. Michael Ferguson: En fait, monsieur le président, je pense qu'il appartient aux gens qui dirigent le ministère en ce moment de résoudre le problème, et c'est donc eux que je viserais.

M. Chandra Arya: En ce qui concerne le plan d'action Par-delà la frontière, vous avez mentionné que plusieurs ministères ont dépensé près de 80 millions de dollars, mais que moins de 1 % des marchandises entrant au Canada utilisent ce système.

Ils ont dépensé 80 millions. En développant la capacité, songeait-on à 50 % des expéditions pour constater par la suite qu'elle n'est utilisée que par 1 %?

M. Michael Ferguson: Si j'ai bonne mémoire — et c'est indiqué dans ce paragraphe du rapport —, l'objectif initial était d'environ 40 % de toutes les expéditions au cours de la première année, mais en fait le système a été utilisé par moins de 1 %. Il s'agissait de créer un guichet unique que les importateurs peuvent utiliser pour signaler les marchandises reçues aux divers ministères.

M. Chandra Arya: Bon. Merci.

• (1640)

Le président: Merci, monsieur Arya.

Monsieur Christopherson, vous avez de trois à cinq minutes.

M. David Christopherson: Merci, monsieur le président.

Je n'ai évidemment pas beaucoup de temps. Je vais me pencher sur un autre exemple de la préoccupation croissante que je ressens à l'égard de l'exactitude de ce qui est signalé et de la véracité de ce que nous entendons. J'ai évoqué l'exemple des sous-marins, et je crois que c'est un exemple assez flagrant de la manière qu'on trompe le Parlement, ou si l'on n'a pas franchi la ligne de la tromperie, on l'a certainement effleurée. Dans ce cas, la ligne a peut-être été franchie et il s'agira de l'examiner lorsque nous étudierons ce rapport.

Je voudrais attirer votre attention à la page 9 du rapport numéro 6. Inutile de la chercher. Je vais vous le lire.

Il s'agit du taux de règlement des revendications particulières des Premières nations. Encore une fois, le gouvernement se vante de faire certaines choses, mais à y regarder de près, l'histoire est un peu différente. Les sous-marins sont un bon exemple; celui-ci peut être un autre.

Vous dites par exemple que l'une des revendications que vous avez examinées a été soumise pour la première fois en 1987. Certains de nos membres n'étaient même pas nés à l'époque. J'ai tendance à comparer leur date de naissance à la mienne, qui était justement cette année-là. Mais je m'écarte du sujet...

... une revendication que nous avons examinée avait été soumise initialement en 1987, et le délai de traitement pour en arriver à un règlement avait été d'un peu plus de 26 ans. Toutefois, la base de données du Ministère indiquait un délai de traitement d'un peu moins de 5 ans.

Donnez-moi un peu plus de contexte, car, là encore, cette affirmation me semble effleurer la tromperie vis-à-vis du Parlement pour ne pas dire le tromper carrément.

Veillez prendre si possible les quelques instants qui nous restent pour nous donner quelques détails, comme vous l'avez fait pour les sous-marins. Que se passe-t-il ici? En fait, il a fallu 26 ans, mais le gouvernement se vante qu'il en a fallu moins de cinq. Qu'en est-il au juste?

M. Michael Ferguson: Lorsque le programme La justice, enfin, a vu le jour le 18 octobre 2008, comme date repère, le ministère a remis à zéro toutes les dates de début de toutes les revendications demeurées en attente de règlement dans son système. Ensuite, il a mesuré le temps qu'il lui a fallu pour le règlement sous l'égide du programme La justice, enfin. Par conséquent, l'information ne reflétait plus la date de début originale ni le nombre d'années qui s'étaient écoulées en réalité.

Nous mentionnons également — et il y a une pièce 6.6 juste au-dessus du paragraphe 6.76 dans ce chapitre — que le rapport du ministère a déclaré qu'il y avait 136 revendications pour un règlement total de 2,260 milliards de dollars, alors que 89 d'entre elles, représentant 2,209 milliards, étaient essentiellement résolues ou à un stade avancé de négociation. En fait, 28 d'entre elles ont été réglées et les indemnités versées avant l'avènement de la justice, enfin, soit avant le 18 octobre 2008, mais le ministère les a inscrites sous ce programme.

S'il s'agissait d'informer le Parlement des effets de ce nouveau programme, le Ministère aurait dû faire état du nombre de nouvelles revendications reçues dans le cadre de La justice, enfin, et de la manière dont il y avait donné suite. Au lieu de cela, il a comptabilisé tout le travail accompli pendant la période de chevauchement, affirmant qu'il avait réglé des revendications pour plus de 2 milliards de dollars dans le cadre du programme, par opposition aux 51 millions qu'il avait réellement réglés selon notre optique.

M. David Christopherson: Nous avons un problème.

Merci.

Le président: La parole est à M. Simms.

M. Scott Simms (Coast of Bays—Central—Notre Dame, Lib.): C'est un honneur. Merci, monsieur.

Le président: Bienvenue au comité des comptes publics, monsieur Simms.

M. Scott Simms: Je suis ravi d'être là mais vous le serez moins que moi, croyez-moi. Nous verrons comment ça se passe.

Je me suis beaucoup intéressé au rapport 5, et je vais vous dire pourquoi. Dans ma circonscription, il y a le 103^e Escadron de recherche et de sauvetage de l'armée canadienne, qui a connu toute une série de problèmes il y a plusieurs années, dont une pénurie de pilotes.

Je voudrais revenir sur cette partie du rapport, parce que je l'ai lu avec beaucoup d'intérêt, concernant le recrutement et le maintien de l'effectif des forces armées. Si nous envisageons d'acheter la prochaine génération de chasseurs, qui diable va les piloter? C'est là que la question se pose.

Je relève des aspects qui m'inquiètent énormément. Des dossiers ont été fermés alors que les postulants étaient encore intéressés. On dirait presque que le processus en place n'était pas adaptable au marché du travail. Si nous cherchons des pilotes, nous devons aller aussi loin que nécessaire pour trouver des gens chevronnés.

Je tiens toutefois à souligner la recommandation que vous avez faite à leur sujet. Le paragraphe 5.52 précise:

Les Forces armées canadiennes devraient établir et mettre en œuvre une cible de recrutement sur trois à cinq ans assortie d'un plan d'action, pour chaque groupe professionnel militaire, afin de répondre aux besoins en personnel...

Ce ne sont pas vraiment les chiffres cibles, révisés ou non, qui ont été publiés. Je pense qu'il y avait un écart de 10 % par rapport à la cible. Et voici la réponse du Ministère:

Recommandation acceptée. Les Forces armées canadiennes utilisent actuellement un modèle de planification quinquennal à long terme qui tient compte de l'attrition et de la croissance. Ce modèle est ensuite analysé en détail afin de produire un plan de recrutement stratégique...

Il semblerait presque qu'il n'y a rien pour contrarier le Ministère, si ce n'est qu'il reconnaît devoir être plus adroit à cet égard.

Quelle est l'envergure du problème? Si nous parlons de nouveaux équipements — et vous avez également une remarque ici au sujet de l'entretien — l'écart sera énorme à l'avenir. Le Ministère croit-il vraiment qu'il suffira de se montrer un peu plus adroit?

• (1645)

M. Michael Ferguson: Je demanderais à M. Stock de vous donner des précisions.

M. Gordon Stock: Monsieur le président, en réponse à la question précise sur la cible par rapport au modèle de planification, il s'agit en fait de deux choses différentes. Ce que nous suggérons dans la recommandation, c'est que le Ministère établisse une cible de trois à cinq ans, de sorte que s'il n'obtient pas le personnel dont il a besoin telle ou telle année, il pourra combler l'écart en se rattrapant l'année suivante.

M. Scott Simms: Vous voulez dire pour le travail proprement dit?

M. Gordon Stock: Je veux dire pour que ce soit géré par métier ou profession, alors que le modèle de planification quinquennal évoqué dans la réponse cherche plutôt à établir les besoins.

Les différents milieux — la marine, la force aérienne et l'armée — examinent chaque métier ou profession et déterminent leurs besoins respectifs, mais pour ce qui est de s'assurer que l'objectif est atteint, nous pensons qu'il doit y avoir une cible à plus long terme qui tienne compte des variantes.

Pour ce qui est des pilotes, à titre d'information, ce ne sont pas les recrues qui manquent. La difficulté réside dans leur formation, qui exige beaucoup de temps...

M. Scott Simms: Tout à fait.

M. Gordon Stock: ... et aussi dans leur maintien au poste. La défense peut perdre beaucoup de pilotes au profit du marché extérieur.

M. Scott Simms: Je suis content que vous en ayez parlé, car je comptais le faire. La question du maintien de l'effectif est massive. Je comprends les pressions exercées par le secteur privé sur les pilotes et qu'ils soient tentés de passer à autre chose après avoir acquis de l'expérience.

Ce que je trouve frappant, c'est que c'est un moyen pour un jeune de recevoir une éducation gratuite, toute une carrière sans avoir à déboursier un sou à un moment où les frais de scolarité postsecondaire montent en flèche dans certains secteurs, en particulier pour les pilotes, techniciens et autres. J'ai l'impression qu'on ne se mobilise pas assez et qu'on reste accroché aux anciennes façons de faire les choses.

Par exemple, pour les temps d'attente, pourquoi sont-ils si longs?

Le président: Merci, monsieur Simms.

Monsieur Ferguson.

M. Michael Ferguson: Merci, monsieur le président.

J'aimerais aborder un aspect et je suis heureux que vous ayez soulevé cette recommandation et la réponse correspondante... Nous essayons fondamentalement de faire valoir que les Forces armées canadiennes comptent 4 000 militaires de moins que le nombre de personnel formé dont ils ont besoin. En fait, le problème s'est aggravé depuis les deux dernières années. Il manquait quelque 2 300 personnes, et voilà qu'il en manque 4 300 ou quelque chose autour de cela. Ce sont les chiffres que la défense elle-même a cités pour décrire ses besoins.

Lorsque les trois milieux — l'armée, la marine et les forces aériennes — se rencontrent, ils déterminent le nombre de personnes dont ils ont besoin et transmettent l'information aux recruteurs. Mais les recruteurs disent qu'ils n'ont pas la capacité de satisfaire les besoins et ils recrutent un nombre inférieur.

Nous avons formulé une recommandation — qui porte sur la nécessité de viser les divers métiers et professions, comme toutes nos recommandations — et nous obtenons ce genre de réponse de la Défense nationale. Comme vous le dites, en lisant cette réponse, on a l'impression qu'elle nous dit que le système est déjà en place. C'est fort bien. La défense croit avoir quelque chose en place. Mais encore, comment est-ce que cela va l'amener à avoir le nombre de militaires formés dont elle a besoin?

Le ministère peut examiner notre recommandation et nous répondre en disant ce qu'il a l'intention de faire ou ce qu'il fait déjà, mais rien ne nous apprend si tout cela servira à atteindre la cible.

Le temps d'attente, si je vous ai bien compris, c'est le laps de temps au beau milieu d'un programme de formation qu'une personne doit attendre pour recevoir le reste de sa formation.

Est-ce là la question? C'est en tout cas celle que nous soulevons en ce qui concerne l'attente: une nouvelle recrue arrive et son instruction va éventuellement commencer. Ensuite, elle doit attendre, parfois des mois durant, parce que la prochaine étape n'est pas prête. Pendant ce temps, les Forces armées canadiennes lui trouvent une autre occupation. Il peut s'agir d'une formation en secourisme ou autre discipline de ce genre qui ne l'amènera pas à être formée et prête à exercer sa véritable profession.

Encore une fois, la défense doit trouver les moyens de rendre la formation plus efficace et de diminuer le temps d'attente des nouvelles recrues.

• (1650)

Le président: Juste à ce sujet, y a-t-il un domaine — et c'est peut-être une question que nous leur poserons — où les budgets sont établis en fonction du nombre de nouvelles recrues attendues? Je me demande pourquoi la défense vise un si grand nombre de recrues si elle estime qu'elle n'arrivera probablement à remplir l'objectif. Elle doit avoir une idée de ce qui est faisable, de ce qui est réalisable.

Y a-t-il d'autres budgets à partir desquels elle peut accéder à plus de ressources si le nombre de recrues indiqué est plus élevé?

M. Michael Ferguson: Encore une fois, je comprends que la défense nationale est une affaire importante et complexe, mais il existe une stratégie dite le Canada d'abord qui énonce la mission du ministère. Pour s'en acquitter, le ministère établit l'effectif ou encore les équipements dont il aura besoin. Ainsi, il a calculé qu'il lui fallait 60 500 militaires formés, mais le service de recrutement ne dispose pas des ressources nécessaires pour recruter autant de personnes. Si des cibles et objectifs ont été fixés, surtout quand on parle de la

défense nationale, il s'agit de trouver le moyen d'harmoniser les choses en vue d'obtenir l'effectif nécessaire pour atteindre les objectifs, même s'il faut regarder du côté du soutien aux équipements et des contrats connexes.

Le service de recrutement a des ressources limitées et pour corriger cela, il faut avant tout déterminer celles qui sont nécessaires à ce niveau, sans qu'il ne s'agisse uniquement de davantage de personnes. Il faudra peut-être des experts qui savent recruter des gens dans certains types de professions. Comment a-t-on organisé ce service pour qu'il puisse recruter l'effectif dont les trois armées disent avoir besoin?

Le président: Merci.

[Français]

Monsieur Godin, vous avez cinq minutes.

M. Joël Godin: Merci, monsieur le président.

Je pense qu'il ne faut pas peindre le tableau plus noir qu'il ne l'est. Certaines organisations réussissent bien. Monsieur Ferguson, vous avez fait des audits sur des sociétés d'État comme l'Administration de pilotage du Pacifique Canada et, il y a quelques mois, sur la société VIA Rail Canada, au sujet desquelles vous avez eu des bons commentaires. Ces organisations sont bien solides et bien en contrôle. On devrait s'en inspirer.

Devrait-on toujours choisir le modèle de la société d'État? C'est une question existentielle, mais il faut quand même dire aux contribuables canadiens que la situation n'est pas catastrophique, on tend à améliorer les systèmes.

Plus précisément, j'aimerais parler de l'Agence du revenu du Canada. Au cours des prochaines semaines, les gens vont fêter Noël et quelques mois après, ils auront l'obligation de produire une déclaration d'impôt. On sait que c'est un stress assez important pour certains contribuables et je trouve que des délais aussi longs constituent un manque de respect de l'Agence de revenu du Canada envers la clientèle.

Dans vos notes de présentation, il est écrit:

Nous avons constaté que l'Agence se donne environ cinq mois pour décider des dossiers simples. Pour les dossiers moyennement complexes, elle informe les contribuables qu'ils peuvent s'attendre à un délai qui peut aller jusqu'à un an avant même qu'un agent des appels ne communique avec eux.

Peut-on interpréter cette situation comme une façon de décourager le contribuable et ainsi d'éliminer des dossiers en ayant les gens à l'usure?

• (1655)

M. Michael Ferguson: En effet, nous avons identifié que dans 65 % de ses dossiers, l'Agence tranchait en faveur des contribuables. Je ne pense pas que le but soit de décourager les contribuables, mais nous avons bel et bien identifié beaucoup de problèmes au sein du système.

Je pense que l'Agence ne comprend pas tous les problèmes liés à ce processus. Après nos consultations et avec ce que nous avons rapporté, je pense que l'Agence va commencer à réexaminer ce processus.

M. Joël Godin: Est-ce dû à un manque d'effectifs? Quels outils supplémentaires pourraient faire accélérer le processus?

Je comprends que l'Agence va s'autoévaluer, mais elle aurait dû le faire avant que vous ne passiez. Vous êtes passés, ils ont le résultat en face et là ils vont réagir.

Je ne sais pas combien de temps ils vont prendre pour le faire, mais je pense que cette organisation aurait dû avoir assez d'autonomie pour s'autoévaluer, mais c'est un autre problème.

Dans votre audit, avez-vous noté certains outils? S'agit-il d'un manque de personnel ou d'un manque d'outils? Si c'est le cas, quels outils devrions-nous, comme parlementaires, leur fournir?

M. Michael Ferguson: Encore une fois, je pense qu'il est vraiment possible que l'Agence puisse améliorer ses processus.

Tout d'abord, il faudrait une approche permettant de tirer des leçons. Quand une décision change, il est important de tirer des leçons, c'est-à-dire de comprendre pourquoi nous avons changé la décision. Y aurait-il moyen d'améliorer le processus, dès le début, afin de réduire le nombre de cas où les contribuables doivent présenter une opposition?

À mon avis, l'élément le plus important est d'avoir ce type d'étape à la fin du processus. Il faut comprendre pourquoi les décisions changent et comment on peut améliorer le processus dès le début.

M. Joël Godin: En fait, vous dites qu'on doit travailler en amont plutôt qu'en aval. Il faut se servir de l'expérience acquise lors du traitement des dossiers traités et considérer la lenteur du traitement pour essayer de régler les problèmes.

Je pense que vous avez une très bonne solution. Par ailleurs, je trouve malheureux que vous ayez été obligé de leur dire que les gens en place auraient pu s'autoévaluer. On va vivre avec cela.

J'ai une question rapide concernant le « Rapport 5 - Recrutement et maintien de l'effectif dans les Forces armées canadiennes ». Vous avez mentionné que la Force régulière n'avait pas atteint sa cible de 68 000 membres. Pourquoi n'avez-vous fait aucune recommandation à cet égard?

M. Michael Ferguson: Nous avons fait des recommandations relativement à différentes façons de recruter des membres au sein de certains groupes professionnels. Nous croyons qu'il est important que la Défense nationale détermine les groupes professionnels pour lesquels il faut prendre des mesures particulières afin d'attirer les gens qui font partie de ces groupes professionnels.

Il s'agit de régler ce problème par des mesures particulières qui visent certains groupes professionnels qui oeuvrent au sein des forces armées en général.

M. Joël Godin: Merci.

• (1700)

Le président: Merci, monsieur Godin.

Madame Mendès, vous avez la parole

Mme Alexandra Mendès: Merci, monsieur le président.

[Traduction]

C'est une question très rapide et franchement, je ne me souviens pas qui a fait le changement ou qui a pris la décision à ce sujet. En ce qui concerne Revenu Canada, y a-t-il eu une certaine perte de responsabilité, de responsabilité directe envers les ministres et envers les parlementaires, du fait qu'elle soit devenue une agence plutôt qu'un ministère?

M. Michael Ferguson: Nous ne l'avons pas du tout remarqué.

Mme Alexandra Mendès: Non? Bon.

M. Michael Ferguson: Revenu Canada a fait de bonnes choses. Quand on regarde un peu le travail que l'Agence a fait pour le dépôt électronique des déclarations et autre, il est manifeste qu'elle s'est efforcée de trouver de nouveaux moyens de fournir les services. Je ne peux pas vraiment faire une comparaison avant et après, mais il lui reste du chemin à faire pour comprendre qu'elle est au service des citoyens.

Mme Alexandra Mendès: C'est plutôt du côté de la responsabilisation, de savoir à qui il faut rendre compte en tant qu'agence. C'est presque comme s'il y avait une autre couche pour la séparer des parlementaires et du gouvernement, et comme si elle se sentait un peu en marge de tout cela. C'est la question qui m'intéresse, tout en sachant que vous n'avez probablement pas examiné cet aspect lors de votre audit.

M. Michael Ferguson: Non, nous ne l'avons pas fait, mais c'est une observation intéressante.

Je vous rappelle que nous avons présenté trois examens spéciaux, c'est-à-dire des audits de sociétés d'État, où cette couche de gouvernance est également présente. Face à ce genre d'organismes, en tant que parlementaires, vous comptez bien entendu sur le conseil d'administration pour vous assurer qu'ils font ce qu'ils sont censés faire. Quand tout fonctionne comme il faut, vous constatez que ces organismes sont bien gérés et qu'ils obtiennent de bons résultats.

Nous avons procédé à l'audit du Centre de recherches pour le développement international. Sa planification stratégique était bonne tout comme la plupart de ses approches, mais le centre était à risque...

Mme Alexandra Mendès: Le conseil des gouverneurs manquait d'effectifs.

M. Michael Ferguson: ... en raison du nombre minimal de membres siégeant au conseil. En tant que parlementaires, vous comptez sur ces conseils d'administration pour vous assurer que ces organismes sont gérés en bonne et due forme.

Si cette couche de gouvernance fait son devoir — chose que nous n'avons jamais examiné dans le cas de Revenu Canada — je suppose que vous serez heureux, voire soulagés, de constater que ces gens sont là pour veiller à ce que l'organisme fonctionne comme il faut.

Mme Alexandra Mendès: Eh bien, je me pose toujours des questions à l'endroit de Revenu Canada.

Merci.

Le président: Merci.

Voilà qui conclut la plupart des questions, je crois.

Je tiens à vous remercier pour vos observations finales dans votre exposé d'aujourd'hui. Je veux les relire. Je pense qu'il est bon que tous les députés, tous ceux qui siègent au comité, écoutent attentivement ce que le vérificateur général a dit:

Pour terminer, je veux revenir sur mes remarques du début, notamment la frustration des citoyens envers les programmes gouvernementaux.

D'une façon ou d'une autre, tout ce que fait le gouvernement vise à servir la population canadienne. À ce titre, les ministères devraient donc « offrir un bon service », dans l'intérêt des Canadiennes et Canadiens, individuellement et collectivement.

Il a ensuite dit:

Les ministères doivent comprendre que leurs services doivent être construits autour des citoyens, et non des processus. Lorsqu'ils travaillent à la mise en œuvre de nos recommandations, je les encourage à prendre du recul et à réfléchir à ce qu'ils peuvent faire pour offrir des services qui fonctionnent pour la population canadienne.

Je tiens à vous remercier pour cette déclaration finale. En tant qu'homme d'affaires, il a été frustrant pour moi de devoir présenter des demandes dans le cadre des programmes du gouvernement. Nous avons fait quelques remontrances à Revenu Canada aujourd'hui, mais il demeure qu'il faut attendre des mois, voire 900 jours, pour obtenir une décision sur les oppositions qui ont été déposées.

À l'heure où nous devons convoquer ces ministères, je pense qu'il est impératif que nous prenions du recul, nous aussi, comme le disait le vérificateur général, et que nous examinions comment ils desservent le contribuable moyen, le Canadien moyen, tous ceux qui sont débordés par les recherches et la paperasse. Ces ministères sont-ils là pour eux, ou simplement pour improviser du travail pour les comptables et d'autres?

Monsieur le vérificateur général, je vous remercie de ces rapports, de votre rapport, de votre présence ici aujourd'hui et nous nous réjouissons à l'avance à l'idée de vous revoir à mesure que nous accueillerons d'autres ministères.

Merci de votre présence.

La séance est levée.

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

PERMISSION DU PRÉSIDENT

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 du Parlement du Canada à l'adresse suivante : <http://www.parl.gc.ca>

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

SPEAKER'S PERMISSION

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 Parliament of Canada Web Site at the following address: <http://www.parl.gc.ca>