



CHAMBRE DES COMMUNES  
HOUSE OF COMMONS  
CANADA

43<sup>e</sup> LÉGISLATURE, 2<sup>e</sup> SESSION

---

# Comité permanent des comptes publics

TÉMOIGNAGES

**NUMÉRO 025**

Le jeudi 15 avril 2021

---

Présidente : Mme Kelly Block





## Comité permanent des comptes publics

Le jeudi 15 avril 2021

• (1145)

[Traduction]

**La présidente (Mme Kelly Block (Sentier Carlton—Eagle Creek, PCC)):** Bonjour à tous. Je déclare la séance ouverte.

Je vous souhaite la bienvenue à la 25<sup>e</sup> réunion du Comité permanent des comptes publics. Le Comité se réunit aujourd'hui en public, et la séance est télévisée. Conformément à l'alinéa 108(3)g) du Règlement, le Comité se réunit aujourd'hui pour étudier le rapport 6, La prestation canadienne d'urgence, des Rapports 2021 de la vérificatrice générale du Canada.

La réunion d'aujourd'hui se tient selon un format hybride, conformément à l'ordre adopté à la Chambre le 25 janvier 2021. Par conséquent, les membres du Comité peuvent y participer en personne, dans la salle, ou à distance, avec l'application Zoom.

Avant d'aller plus loin, madame la greffière, j'aimerais juste confirmer que tous les députés y participent bel et bien virtuellement.

**La greffière du Comité (Mme Angela Crandall):** C'est juste.

**La présidente:** Merci.

Je tiens aussi à souligner que notre réunion commence 45 minutes plus tard que prévu. La greffière et moi nous sommes demandés s'il était possible de la prolonger. Je ne voulais pas présumer que vos horaires le permettraient.

D'abord et avant tout, madame la greffière, pouvez-vous nous confirmer si nous pouvons prolonger la réunion avec nos techniciens?

**La greffière:** Oui, c'est possible.

**La présidente:** Très bien.

J'aimerais que les députés nous disent s'ils veulent ou s'ils peuvent rester pour les deux heures au complet.

**M. Greg Fergus (Hull—Aylmer, Lib.):** Madame la présidente, je vous remercie infiniment de poser la question. Normalement, je vous dirais oui sans hésitation, mais j'ai deux rencontres avec des électeurs prévues à ce moment-là. Je verrai si je peux les déplacer, mais présumons que je ne le peux pas.

**La présidente:** Très bien. Merci beaucoup, monsieur Fergus.

**M. Kody Blois (Kings—Hants, Lib.):** Madame la présidente, de la même façon, j'ai environ 15 minutes avant ma prochaine réunion et la période de questions. Contrairement à M. Fergus, je sais pertinemment que je ne peux pas déplacer cet engagement, donc j'aurais environ 15 minutes.

S'il n'y a pas de vote au Comité et que suffisamment de députés sont prêts à rester, je ne sais pas trop comment le protocole s'appliquerait.

Ce sont mes contraintes. Merci.

**La présidente:** Merci beaucoup, monsieur Blois.

[Français]

**M. Maxime Blanchette-Joncas (Rimouski-Neigette—Témiscouata—Les Basques, BQ):** Madame la présidente, vous savez que je prends mon rôle très au sérieux au sein du Comité permanent des comptes publics. Je vais donc faire en sorte de repousser mes rendez-vous et de prolonger la rencontre, parce que je crois nous devons nous rattraper, puisqu'il y a des rapports qui traînent. Il ne faudrait pas laisser traîner les choses davantage.

[Traduction]

**La présidente:** Merci beaucoup.

Allez-y, monsieur Sorbara.

**M. Francesco Sorbara (Vaughan—Woodbridge, Lib.):** Si nous pouvons limiter nos questions au temps prévu, je pourrai sans problème rester 45 ou 30 minutes de plus. Je réorganiserai mon horaire en conséquence.

**La présidente:** Chers collègues, merci beaucoup. Je sais que les votes ont parfois une incidence sur les comités et notre aptitude à nous réunir aux plages horaires prévues.

Je commencerai la réunion et vous présenterai quelques autres règles à suivre.

Pour ceux qui y participent virtuellement, évidemment, des services d'interprétation sont offerts. Vous avez le choix, au bas de votre écran, entre le son du parquet, l'anglais ou le français. Avant de prendre la parole, veuillez cliquer sur l'icône du microphone pour l'activer. Lorsque vous n'avez pas la parole, veuillez vous assurer qu'il est en sourdine pour réduire les interférences au minimum. Lorsque vous avez la parole, veuillez parler lentement et clairement. À moins de circonstances exceptionnelles, l'utilisation d'un casque d'écoute muni d'un microphone à perche est obligatoire pour les personnes qui participent à la réunion à distance.

Comme toujours, veuillez me faire part de tout problème technique, et nous ferons de notre mieux pour le régler. Nous pourrions devoir suspendre la séance le cas échéant.

J'aimerais maintenant souhaiter la bienvenue à nos témoins. Nous accueillons Karen Hogan, vérificatrice générale au Bureau du vérificateur général, de même que Jo Ann Schwartz, directrice principale, Steven Mariani, directeur, et Robyn Roy, directrice.

De l'Agence du revenu du Canada, nous accueillons Bob Hamilton, commissaire du revenu et premier dirigeant; Maxime Guénette, sous-commissaire et chef de la protection des renseignements personnels, Direction générale des affaires publiques; Marc Lemieux, sous-commissaire, Direction générale des recouvrements et de la vérification, de même que Frank Vermaeten, sous-commissaire, Direction générale de cotisation, de prestation et de service.

Nous accueillons ensuite des représentants du ministère de l'Emploi et du Développement social, soit Graham Flack, sous-ministre, Emploi et Développement social; Lori MacDonald, sous-ministre déléguée principale, Emploi et Développement social et cheffe de l'exploitation pour Service Canada; Cliff C. Groen, sous-ministre adjoint principal, Direction générale des prestations et des services intégrés, Service Canada, ainsi qu'Elisha Ram, sous-ministre adjoint délégué, Direction générale des compétences et de l'emploi.

Enfin, nous accueillons, du ministère des Finances, Michael J. Sabia, sous-ministre, et Michelle Kovacevic, sous-ministre adjointe, Direction des relations fédérales-provinciales et de la politique sociale.

Pour votre information, chers collègues, on m'avise que le sous-ministre, M. Sabia, ne pourra être parmi nous que pendant la première heure, compte tenu des préparatifs qui l'occupent en vue du dépôt du budget lundi prochain.

Sur ce, nous vous souhaitons à toutes et à tous la bienvenue. Je céderai la parole à Mme Hogan pour cinq minutes.

• (1150)

**Mme Karen Hogan (vérificatrice générale du Canada, Bureau du vérificateur général):** Madame la présidente, je vous remercie de nous donner l'occasion de discuter de notre rapport d'audit sur la Prestation canadienne d'urgence, qui a été déposé à la Chambre des communes le 25 mars dernier. Je suis accompagnée de Jo Ann Schwartz, la directrice principale qui était responsable de cet audit, et des deux directeurs de l'audit, Robyn Roy et Steven Mariani.

L'audit a porté sur deux aspects de la Prestation canadienne d'urgence. Le premier objectif était de déterminer si Emploi et Développement social Canada et le ministère des Finances Canada avaient fourni des analyses sur la conception initiale de la prestation et les modifications apportées par la suite.

Le deuxième objectif était de déterminer si Emploi et Développement social Canada et l'Agence du revenu du Canada avaient conçu des contrôles pour garantir que la prestation serait versée aux travailleurs admissibles qui avaient perdu des revenus à cause de la pandémie de COVID-19, tout en limitant les abus. Dans l'ensemble, nous avons constaté que les organisations avaient agi rapidement pour concevoir, instaurer et adapter la prestation pour appuyer les travailleurs qui avaient perdu des revenus à cause de la pandémie.

Emploi et Développement social Canada et le ministère des Finances Canada ont tenu compte d'éléments clés dans la conception initiale de la prestation. Ils ont ensuite effectué des analyses pour guider les changements à apporter à la prestation selon l'évolution de la pandémie. Pour accélérer le versement de la prestation, Emploi et Développement social Canada et l'Agence du revenu du Canada ont adapté leur stratégie habituelle de contrôle préalable au paiement. Ils ont décidé de privilégier plutôt les contrôles après paiement. Les deux organisations comprenaient les risques liés à

cette stratégie. Elles ont décidé de se fier aux déclarations des demandeurs pour évaluer leur admissibilité à la prestation. Elles ont aussi utilisé certains contrôles automatisés préalables au paiement qui pouvaient être appliqués à l'aide de leurs systèmes informatiques existants.

[Français]

Accepter des risques pour accélérer le versement des prestations aux personnes dans le besoin est conforme aux pratiques exemplaires reconnues à l'échelle internationale. En situation d'urgence, la capacité d'instaurer des contrôles préalables aux paiements est limitée. Il est donc très important de prévoir des vérifications après paiement et de les mettre en œuvre pour assurer une bonne gestion des fonds publics.

Pour repérer les demandeurs inadmissibles, le ministère et l'Agence ont adopté des contrôles supplémentaires après le lancement de la Prestation canadienne d'urgence. Par exemple, environ une semaine après son lancement, un contrôle a été adopté pour empêcher les demandeurs de recevoir des paiements en double du ministère et de l'Agence. Avant ce contrôle, un certain nombre de personnes avaient demandé et reçu des prestations des deux organisations. Selon le ministère et l'Agence, ces paiements en double s'élèvent à environ 500 millions de dollars. À notre avis, il sera primordial que les organisations effectuent des vérifications après paiement rigoureuses.

Le ministère et l'Agence ont élaboré des plans pour les vérifications après paiement et la plupart de ces travaux devraient commencer au cours de l'exercice 2021-2022. La mise en œuvre des vérifications après paiement fera l'objet d'un futur audit.

Notre rapport contient deux recommandations. Elles portent sur les vérifications après paiement et sur la réalisation d'une évaluation officielle de la mise en œuvre de la prestation afin d'orienter de futures initiatives. Emploi et Développement social Canada et l'Agence du revenu du Canada ont accepté ces deux recommandations.

Je termine ainsi ma déclaration d'ouverture. Nous serons heureux de répondre aux questions du Comité.

[Traduction]

**La présidente:** Merci beaucoup.

Je donnerai maintenant la parole à M. Bob Hamilton.

[Français]

**M. Bob Hamilton (commissaire du revenu et premier dirigeant, Agence du revenu du Canada):** Merci, madame la présidente.

Je suis très heureux d'être ici pour discuter du plan d'action de l'Agence du revenu du Canada découlant des recommandations du rapport 6 du Bureau du vérificateur général.

[Traduction]

Vous avez déjà mentionné que je suis accompagné de trois de mes collègues de l'agence, donc je ne le répéterai pas.

Dans le rapport 6 portant sur la Prestation canadienne d'urgence, la vérificatrice a souligné que malgré des circonstances difficiles, l'agence et EDSC ont rapidement conçu et lancé une prestation d'urgence pour soutenir les travailleurs qui avaient perdu un revenu en raison de la pandémie de COVID-19. L'agence est fière de cette réalisation, et je suis fier de cette réalisation de l'ensemble de nos employés. En effet, lorsque le gouvernement a fait appel à nous, nous avons été en mesure de relever le défi et nous avons su déployer cette mesure d'urgence importante pour les travailleurs admissibles le plus rapidement possible.

Le BVG a d'ailleurs reconnu qu'une fois que la PCU avait été lancée, l'agence et EDSC ont mis en place des contrôles avant paiement supplémentaires afin de limiter l'utilisation abusive de la prestation. Dans ce contexte, la vérificatrice générale a fait deux recommandations à l'agence, et l'agence les a acceptées.

Premièrement, la vérificatrice générale a recommandé que les deux organisations finalisent et mettent en œuvre leurs plans de vérification après paiement en ce qui a trait à la PCU. Deuxièmement, la vérificatrice générale du Canada a recommandé aux deux entités d'effectuer une évaluation officielle de la mise en œuvre de la PCU afin de pouvoir appliquer leurs constatations à la conception et à la mise en œuvre de futurs programmes d'urgence et de relance du gouvernement.

L'agence a accepté les deux recommandations et a présenté un plan d'action détaillé comprenant un échéancier de mise en œuvre.

En ce qui concerne la première recommandation, les travaux de vérification de l'agence seront en grande partie appuyés par des données et des systèmes qui seront disponibles après la période de production des déclarations de revenus de 2020, qui a cours en ce moment. Cela permettra d'éviter la vérification inutile de bénéficiaires qui pourraient en fait avoir été admissibles à recevoir des paiements de prestations ou qui pourraient avoir déjà effectué un remboursement volontaire.

L'agence mettra en œuvre sa vérification après paiement en collaboration avec EDSC. Cette stratégie tiendra compte du contexte économique et de l'évolution de la pandémie de COVID-19, afin d'instaurer des mesures d'observation responsables et appropriées, tout en maintenant l'équité et l'intégrité du programme de la PCU et en assurant une saine gouvernance des fonds publics.

Tel que nous l'avons mentionné dans notre réponse, à compter d'août 2021, l'agence utilisera les données des déclarations fiscales de 2020 pour évaluer les risques encourus par les bénéficiaires de la PCU afin de sélectionner et de hiérarchiser les cas à examiner après paiement.

En ce qui concerne la deuxième recommandation, l'agence effectuera une évaluation officielle de la mise en œuvre de la PCU. Cela lui permettra de cerner les pratiques exemplaires et les leçons apprises et de déterminer si les fonctionnalités et processus inhérents à la PCU peuvent être mis à profit en cas d'urgence ou de crise future.

Les résultats de cet exercice seront disponibles d'ici le 31 décembre 2021. Ces constatations appuieront la conception et l'exécution des futurs programmes d'urgence et de relance du gouvernement.

À la lumière de toutes ces mesures incluses dans le plan d'action de l'agence, j'ai le plaisir de vous annoncer que l'agence donne suite aux recommandations découlant de ce rapport.

En terminant, je tiens à rendre explicitement hommage aux employés de l'agence qui ont eu la tâche ardue d'élaborer des programmes pour distribuer rapidement une aide financière d'urgence à des millions de Canadiens. J'ajouterais qu'en plein milieu de la période de déclaration des revenus de l'an dernier, en pleine pandémie au sein même de l'agence aussi, leur rapidité à déployer la PCU a aidé les Canadiens à mettre de la nourriture sur la table. Ce n'était pas une mince affaire, et je leur exprime mes sincères remerciements.

Merci, madame la présidente. Je serai heureux de répondre aux questions des députés.

● (1155)

**La présidente:** Merci beaucoup, monsieur Hamilton.

Je donnerai maintenant la parole à M. Graham Flack pour cinq minutes.

[Français]

**M. Graham Flack (sous-ministre, Emploi et Développement social, ministère de l'Emploi et du Développement social):** Madame la présidente, je vous remercie de m'avoir invité à m'adresser au Comité aujourd'hui.

J'aimerais commencer par prendre un moment pour souligner les efforts absolument extraordinaires déployés par les employés d'Emploi et Développement social Canada et de l'Agence du revenu du Canada dans la conception et la mise en œuvre de la Prestation canadienne d'urgence, ou PCU, en l'espace de quelques semaines.

La PCU a aidé plus de 8 millions de travailleurs et leurs familles à garder la tête hors de l'eau. Les mesures rapides et décisives prises pour offrir une aide au revenu à des millions de Canadiens touchés par les fermetures et les restrictions de santé publique ont permis d'atténuer les pires répercussions économiques.

Rapidement, les deux ministères ont créé un processus de demande simple et direct, où les vérifications seraient effectuées après le paiement. À mesure que les prestations étaient versées, des ajustements ont été apportés pour soutenir encore plus de Canadiens et pour appuyer notre relance économique. Parmi ces ajustements figurent des mesures importantes visant à prévenir la fraude, de même que l'élargissement de l'admissibilité pour que les travailleurs puissent gagner jusqu'à 1 000 \$ par mois et être toujours admissibles à la PCU.

Nous avons adopté une approche sans précédent pour déployer le soutien rapidement dans une situation d'urgence encore jamais vue.

● (1200)

[Traduction]

En plus d'avoir à s'adapter à la nouvelle réalité du télétravail, bon nombre d'employés d'EDSC et de l'ARC ont dû faire l'école à la maison pour leurs enfants, soutenir des membres de leur famille et prodiguer des soins à des proches qui ont peut-être été touchés par la COVID-19. Malgré tout cela, ils ont travaillé sans relâche pour s'assurer que les Canadiens aient le soutien dont ils avaient besoin, aussi vite que possible.

Je n'ai jamais été aussi fier de travailler au sein de la fonction publique que quand j'ai vu les efforts sans nom des fonctionnaires pendant cette période hors du commun, en un temps record. Ils représentent réellement les principes de la fonction publique canadienne: le respect, l'intégrité, l'intendance et l'excellence.

Le rapport de la vérificatrice générale souligne également le travail effectué par la fonction publique canadienne et met en lumière l'approche adoptée par le gouvernement du Canada.

Le rapport comprend deux recommandations à l'intention d'ED-SC. Le ministère accepte ces deux recommandations et en est reconnaissant. La première vise à finaliser et à mettre en œuvre les plans de vérification de la PCU après paiement. Je peux vous dire que tout au long du versement de la PCU, EDSC et l'ARC s'employaient activement à détecter, à prévenir et à démanteler les activités frauduleuses. EDSC a ciblé plus de 30 000 demandes possiblement frauduleuses, ce qui a permis d'éviter que près de 42 millions de dollars en paiements ne soient versés.

Nous avons élaboré et lancé un plan de vérification après paiement pour nous assurer que ceux qui ont reçu la prestation y avaient droit. Et vous le savez, des ressources additionnelles ont été octroyées à notre ministère et à l'ARC à l'appui de ces efforts dans l'énoncé économique de l'automne. Cette hausse du financement nous aidera à prendre des mesures visant à détecter les cas de fraude liés à la prestation, à faire enquête et à les régler.

[Français]

La seconde recommandation concerne les leçons tirées de la situation. À ce sujet, nous allons effectuer une évaluation officielle de la PCU, ce qui aidera le gouvernement du Canada à concevoir et à mettre en œuvre de futurs programmes d'aide d'urgence et de relance. Nous commencerons ce travail en collaboration avec l'Agence du revenu du Canada, ou ARC, à l'été 2021.

[Traduction]

Je suis prêt à répondre à vos questions.

**La présidente:** Merci beaucoup, monsieur Flack.

Nous entendrons maintenant un dernier exposé, celui de M. Sabia, qui dispose à son tour de cinq minutes.

[Français]

**M. Michael Sabia (sous-ministre, ministère des Finances):** Merci, madame la présidente.

Je vous remercie de cette invitation à participer à la réunion d'aujourd'hui avec MM. Graham Flack et Bob Hamilton et, bien sûr, avec ma collègue au ministère des Finances, Mme Michelle Kovacic.

J'aimerais commencer mon allocution en accueillant favorablement le rapport de la vérificatrice générale. Comme Mme Hogan le note dans son rapport, la Prestation canadienne d'urgence a été mise en œuvre en quelques semaines et modifiée en temps réel pour répondre à une crise soudaine et imprévisible. Cette approche et les leçons que nous avons tirées seront d'une utilité essentielle pour les situations d'urgence à venir.

Comme vous le savez, la PCU a été mise en œuvre peu de temps après que les diverses régions du Canada ont mis en place des mesures de confinement pour la première fois afin d'aider les Canadiens et les Canadiennes qui soudainement ne pouvaient pas travailler en raison de facteurs externes qui n'avaient rien à voir avec leur volonté.

[Traduction]

Je souhaite, bien sûr, souligner le travail de nos collègues à Emploi et Développement social Canada et à l'Agence du revenu du Canada, qui ont rapidement et remarquablement conçu et géré une

prestation qui a apporté un soutien au revenu à des millions de Canadiens touchés par les restrictions de la santé publique. Cette aide a permis d'atténuer le pire des répercussions économiques.

À ce jour, la PCU a aidé plus de 8 millions de...

[Français]

**M. Maxime Blanchette-Joncas:** Madame la présidente, j'invoque le Règlement.

[Traduction]

**La présidente:** Allez-y.

[Français]

**M. Maxime Blanchette-Joncas:** J'aimerais porter quelque chose à votre attention. J'ai de la difficulté à entendre le témoin. Il ne porte pas le casque d'écoute. Je veux rappeler qu'une motion adoptée au Comité veut qu'on s'assure que la connexion avec les témoins soit testée avant nos rencontres. Nous savons également que le casque d'écoute est obligatoire.

Serait-il possible que le témoin porte le casque? Nous l'entendons très mal.

● (1205)

**M. Michael Sabia:** Madame la présidente, je vous présente toutes nos excuses.

Pour des raisons que je ne peux expliquer, nous avons essayé depuis un certain temps de nous brancher aux activités du Comité ce matin. De toute évidence, nous avons des problèmes techniques. En fait, ma connexion actuelle se fait au moyen d'un téléphone cellulaire. Je suis loin d'être un expert et je ne peux pas expliquer la raison pour laquelle nous avons ces difficultés techniques, mais nous travaillons à régler le problème. Malheureusement, pour l'instant, nous ne pouvons pas faire les choses autrement. Je vous présente toutes mes excuses.

[Traduction]

**La présidente:** Merci beaucoup, monsieur Sabia.

Je sais que notre greffière a tenté de vous joindre, lundi et mardi, dans l'espoir de régler vos problèmes techniques en vue de nos prochaines réunions.

Merci. Vous pouvez continuer.

**M. Michael Sabia:** Merci.

[Français]

À tous les membres du Comité, je demande de bien vouloir accepter les excuses du ministère des Finances. Nous sommes désolés.

[Traduction]

Madame la présidente, je suis heureux que l'audit ait souligné le rôle du ministère des Finances du Canada dans les analyses à l'appui de la conception initiale et des mises au point subséquentes à la PCU. À l'étape de la conception, le ministère des Finances a analysé les paramètres et la structure de la prestation et son impact sur les différents groupes, comme on peut s'y attendre de la part du ministère des Finances, ainsi que les mesures prises par d'autres pays et, bien entendu, les coûts préliminaires.

Au fur et à mesure que la prestation était administrée, nous avons été à l'écoute des commentaires de la population canadienne et des employeurs et avons proposé des changements à la PCU pour l'adapter aux conditions en évolution, et nous croyons ainsi l'avoir améliorée.

[Français]

Madame la présidente, même si je n'étais pas en poste à ce moment-là, j'accueille très favorablement, au nom du ministère des Finances, la conclusion du rapport de la vérificatrice générale, selon laquelle le ministère a travaillé à l'intérieur de courts délais et dans des circonstances exceptionnelles pour participer à l'élaboration de la Prestation canadienne d'urgence et a, par la suite, fourni une analyse solide et complète pour éclairer les mises au point subséquentes au programme.

[Traduction]

Avant de conclure, je m'en voudrais de ne pas mentionner, même si je n'étais pas là à l'époque, tous les efforts exceptionnels déployés par nos collègues de l'Agence du revenu du Canada, EDSC et bien sûr, au sein même du ministère des Finances.

Comme M. Hamilton et M. Flack l'ont tous deux mentionné, tout ce travail a été fait sur des coins de table de cuisine et dans des chambres d'amis partout au pays. Je crois que cela témoigne bien des efforts extraordinaires déployés par nos fonctionnaires fédéraux pour créer un programme de cette envergure et de ce degré de complexité, le tout en conciliant de longues heures de travail avec la garde d'enfants, l'école à la maison et d'autres défis personnels pour venir en aide aux Canadiens dans le besoin.

Je m'arrêterai ici, mais je vous rappelle que Mme Kovacevic et moi serons ravis de répondre à vos questions.

**La présidente:** Merci infiniment, monsieur Sabia.

Chers collègues, nous entamerons maintenant la période de questions. Chacun disposera de six minutes.

Mme Dancho se joint à nous aujourd'hui. Bienvenue. Je vous donne la parole pour six minutes.

**Mme Raquel Dancho (Kildonan—St. Paul, PCC):** Merci, madame la présidente. C'est pour moi un honneur d'être parmi vous tous aujourd'hui.

Je remercie tous les témoins de leurs exposés.

Madame Hogan, merci de votre rapport. J'aimerais que vous nous décriviez, en termes simples, en quoi consiste la fonction d'examen critique et que vous nous expliquiez un peu plus en détail comment le ministère des Finances a exercé cette fonction à l'égard de la PCU.

• (1210)

**Mme Karen Hogan:** Je vais faire de mon mieux. Si je ne me rappelle pas tous les détails, je demanderai à un membre de l'équipe d'audit de compléter. Je demanderai également au sous-ministre des Finances de vous donner les détails que j'aurai oubliés.

Le ministère des Finances a la responsabilité d'effectuer des analyses et de prodiguer des conseils. Il évalue les incidences fiscales des mesures sur le gouvernement et les autres parties. Il prodigue des conseils à la ministre des Finances. Dans ce cas-ci, c'est Emploi et Développement social Canada qui était responsable de la conception et de la mise en œuvre du programme. Le ministère a tenu compte des recommandations et des résultats de l'examen critique

du ministère des Finances sur la conception de la prestation, les seuils imposés, la mise en œuvre et les modifications qui se sont avérées nécessaires par la suite pour nous adapter à la pandémie.

Cela a vraiment été un travail de collaboration, mais ultimement, c'est Emploi et Développement social Canada qui avait la responsabilité de prendre les décisions sur le programme.

**Mme Raquel Dancho:** Merci.

On parle ici d'un programme de plus de 74 milliards de dollars, comme vous le savez. En temps normal, combien de temps aurait-il fallu pour exercer cette fonction d'examen critique, à votre avis, pour un programme de 74 milliards de dollars?

**Mme Karen Hogan:** Je ne sais pas si je ferais le lien avec la valeur en dollars du programme, mais habituellement, d'après ce que j'ai pu voir par le passé, la conception et la mise en œuvre d'un programme peuvent prendre des mois, voire plus. Dans ce cas-ci, des décisions ont été prises en quelques heures, parfois, ou en l'espace d'une nuit, ce qui contraste de façon marquée avec le processus habituel pour concevoir un nouveau programme.

**Mme Raquel Dancho:** Oui.

Vous avez aussi mentionné dans votre rapport que les délais d'exécution fixés pour les étapes clés se limitaient souvent à quelques heures ou à l'espace d'une nuit. C'est ce qu'on peut lire au point 6.26. Ce qui me dérange, c'est que nous savons qu'il y a eu une erreur d'un demi-milliard de dollars, ce qui me porte à croire que la fonction d'examen critique n'a pas été bien exercée. D'après vos observations, combien de jours a-t-il fallu à Finances Canada pour réaliser l'examen critique de la PCU?

**Mme Karen Hogan:** Je ne suis pas certaine que nous avons vérifié combien de jours le ministère a pris pour exercer sa fonction d'examen critique. Son rôle consiste vraiment à prodiguer des conseils et des recommandations sur les éléments de conception, puis à continuer de prodiguer des conseils au fur et à mesure que les choses évoluent, à effectuer un examen critique en fonction des données recueillies, selon l'utilisation du programme. Nous n'avons pas vraiment mesuré à quelle fréquence le ministère a exercé cette fonction ni combien de jours il y a consacré; c'est assurément un exercice continu.

**Mme Raquel Dancho:** Non, je comprends cela, et vous avez clairement établi dans votre rapport que la vitesse était... Vous avez fait des éloges au gouvernement pour sa rapidité qui, nous le savons, est essentielle en vue de faire parvenir l'argent aux personnes qui ont perdu leur emploi immédiatement ou qui devaient rester à la maison, comme vous l'avez fait valoir dans votre déclaration préliminaire. Ce qui me préoccupe, c'est que je n'ai pas entendu dire que quiconque était... Je ne sais pas qui est responsable de cette erreur d'un demi-milliard de dollars. Pouvez-vous m'éclairer? Qui prend la responsabilité de cette erreur?

**Mme Karen Hogan:** Mon approche ne vise pas nécessairement à trouver le coupable, mais bien à déterminer si l'erreur aurait pu être évitée et ce qui se passera après. Je crois que les deux ministères responsables du déploiement — Emploi et Développement social Canada et l'Agence du revenu du Canada — ont reconnu assez rapidement — après une semaine — que certaines personnes pouvaient, par erreur ou en raison de la confusion, faire une demande pour les deux programmes. Une mesure de contrôle a par la suite été appliquée. Vous comprendrez que les demandes ont été nombreuses au cours de la première semaine; c'est pourquoi le montant est si élevé...

**Mme Raquel Dancho:** Bien sûr...

**Mme Karen Hogan:** C'était peut-être une occasion ratée, mais il faut maintenant déterminer la façon d'évaluer la situation et de la corriger, au besoin.

**Mme Raquel Dancho:** Je comprends qu'il a fallu déployer les programmes rapidement, mais au bout du compte, mon rôle à titre de membre de l'opposition officielle consiste à souligner les erreurs du gouvernement. Cette erreur d'un demi-milliard de dollars a été commise et j'essaie d'en trouver le responsable. Je n'arrive pas à obtenir une réponse claire de votre part.

**Mme Karen Hogan:** Le ministère responsable de la Prestation canadienne d'urgence est Emploi et Développement social Canada. Étant donné le volume des demandes, le ministère a reconnu qu'il n'arriverait pas à le gérer seul, alors il a demandé l'aide de l'Agence du revenu du Canada en vue de faire parvenir les prestations aux gens qui en avaient besoin rapidement. Voilà ce que je peux vous répondre. Vous pouvez demander aux sous-ministres ce qu'ils en pensent.

**La présidente:** Si vous me le permettez...

Je constate que M. Flack a la main levée.

Monsieur Flack, avez-vous quelque chose à dire?

**Mme Raquel Dancho:** Madame la présidente, avant de céder la parole à M. Flack... J'aimerais lui faire un commentaire, si cela vous convient, madame la présidente.

**La présidente:** D'accord.

**Mme Raquel Dancho:** Merci.

Monsieur Flack, je remarque, dans le rapport de la vérificatrice générale, que l'erreur d'un demi-milliard de dollars n'est mentionnée qu'à une seule reprise, comme si c'était sans importance. C'est préoccupant pour les contribuables, et il est de mon devoir de tenir le gouvernement libéral responsable de ce programme. Or, personne ne semble être responsable de cette erreur d'un demi-milliard de dollars. Pouvez-vous dire au Comité qui, selon vous, est responsable de cela? Qui doit assumer la responsabilité de cette erreur?

• (1215)

**M. Graham Flack:** Je serai heureux d'en prendre la responsabilité. Ce n'était pas une erreur. C'était un critère de conception connu. Nous savions qu'en lançant la prestation, il était impossible, étant donné le temps dont nous disposions, de concilier les deux systèmes en temps réel. Le système informatique de l'assurance-emploi date de 50 ans. L'ARC était en train de mettre sur pied un système distinct. Nous savions qu'il faudrait concilier les deux paiements, et nous avons pris la décision réfléchie...

**Mme Raquel Dancho:** Est-ce que la ministre a donné son approbation?

**La présidente:** Merci. Je suis désolée, mais vous n'avez plus de temps, madame Dancho.

**Mme Raquel Dancho:** Merci, madame la présidente.

**La présidente:** La parole est maintenant à Mme Yip. Vous disposez de six minutes.

**Mme Jean Yip (Scarborough—Agincourt, Lib.):** Bonjour. Je suis heureuse de voir les représentants de nombreux ministères ici aujourd'hui. C'est signe que la PCU a nécessité un travail énorme et qu'elle est importante depuis le début de la pandémie. Je vous remercie d'avoir travaillé d'arrache-pied pour offrir rapidement de l'aide aux Canadiens.

Ma question s'adresse à M. Flack, et porte sur la décision d'achever le soutien au revenu aux Canadiens le plus rapidement possible.

Si le ministère et l'Agence avaient eu recours aux contrôles habituels pour le paiement anticipé, de façon similaire à ce qui était fait pour le programme d'assurance-emploi avant la pandémie, combien de temps les Canadiens auraient-ils dû attendre avant de recevoir leurs prestations, au début de la pandémie et tout au long de celle-ci?

**M. Graham Flack:** Selon notre première estimation, il leur aurait fallu attendre jusqu'à 18 mois. Cette estimation a par la suite été révisée à la baisse, à 12 mois. Au cours de la période de mars à septembre, nous avons reçu 5 millions de demandes de PCU, du côté de l'assurance-emploi, comparativement à environ 1,3 million de demandes par année.

**Mme Jean Yip:** En ce qui a trait à ce court délai d'exécution, pourriez-vous nous expliquer les mesures prises par EDSC lorsqu'il a établi les domaines clés associés à la conception initiale de la prestation et comment l'analyse réalisée dans ces domaines clés a mené à certaines décisions stratégiques?

**M. Graham Flack:** Pour ce qui est de la conception, avec l'ARC, nous avons déterminé qu'il fallait absolument offrir une prestation rapidement, étant donné la nature de la crise. Nous avons ainsi décidé d'offrir une prestation forfaitaire tant du côté de la PCU que du côté de l'assurance-emploi. Nous avons ainsi modifié les demandes d'assurance-emploi dans le système afin d'octroyer une prestation forfaitaire de 500 \$.

Le montant a été calculé notamment par l'entremise d'une analyse des versements moyens d'assurance-emploi au cours des années précédentes, qui correspondaient à près de 500 \$. Je crois que le montant exact était de 473 \$. Une analyse initiale a permis de déterminer le seuil de revenu pour les personnes admissibles. Comme vous le savez, il faut avoir travaillé un certain nombre d'heures pour obtenir l'assurance-emploi. Nous avons élargi le système de façon assez radicale afin d'inclure les personnes qui ne seraient normalement pas admissibles à l'assurance-emploi. On a établi ce seuil à 5 000 \$ afin que la prestation soit la plus inclusive possible, tout en veillant à ce que les gens demeurent actifs sur le marché du travail.

Je crois qu'il s'agissait des critères de base. D'autres ont été pris en compte, mais je commencerais par ceux-là.

**Mme Jean Yip:** Merci.

Je m'adresse maintenant aux représentants de l'ARC.

Selon le Bureau du vérificateur général, lorsque certaines demandes ont été bloquées par l'ARC en raison de la transmission de renseignements suspects, on a invité les demandeurs à appeler l'Agence et à présenter les documents requis pour faire traiter leur demande. Au 20 décembre, parmi les quelque 141 000 personnes qui avaient communiqué avec l'Agence, seulement 11 % étaient réellement admissibles à la prestation d'urgence hors de l'assurance-emploi.

Est-ce que cette petite proportion de personnes qui étaient admissibles parmi celles qui avaient été contactées par l'Agence vous porte à croire qu'il s'agit de la proportion qui s'applique à tous les bénéficiaires de la prestation?

**M. Bob Hamilton:** Je crois essentiellement que la plupart des Canadiens ont été honnêtes. Bien qu'ils aient pu faire des erreurs, ils ont présenté une demande de prestations en toute honnêteté. Il y a néanmoins eu certains détournements, des prestations qui ont été obtenues de manière inappropriée et une certaine confusion à l'égard des programmes offerts, dans une certaine mesure. J'évitais de trop extrapoler avec le taux d'admissibilité de 11 %. C'est un chiffre assez modeste, mais je crois qu'il indique que certaines personnes, pour une raison ou pour une autre, ont tenté d'obtenir des prestations auxquelles elles n'avaient pas droit. C'est une assez petite proportion de gens.

Pour répondre à votre question précédente, lorsque nous administrons les prestations, nous procédons à une vérification initiale, puis à une autre à la fin du processus. Nous avons fait ce que nous avons pu au départ pour éliminer le plus grand nombre de demandes inappropriées possible, mais nous pouvons toujours compter sur les vérifications à la fin du processus. Nous utilisons les données fiscales qui nous sont transmises actuellement en raison de la période de déclaration des revenus pour réévaluer les demandes. Il s'agit, à de nombreux égards, d'un processus similaire à celui utilisé dans le cadre des opérations habituelles. Nous avons toujours l'occasion de cibler les fonds qui ont été octroyés à des personnes non admissibles, et de prendre des mesures à cet égard.

• (1220)

**Mme Jean Yip:** Pouvez-vous me dire quelles étaient les vérifications initiales?

**M. Bob Hamilton:** Pour vous remettre en contexte, et comme l'ont dit tous les témoins, nous avons mis en place le système très rapidement. C'était un système simple et nous avons fait moins de vérification qu'en temps normal, mais nous avons demandé aux gens de confirmer qu'ils avaient compris les règles du programme et qu'ils présentaient une demande de bonne foi.

Nous nous sommes adaptés au fil du temps, en fonction de ce qui se passait. Par exemple, si une personne de plus de 75 ans présentait une demande, nous lui demandions de nous appeler — ce sont certains des appels auxquels vous avez fait référence — afin de procéder à certaines vérifications. En cas de doute, y avait-il une raison pour bloquer la demande dès le départ? Il était possible pour la personne de nous expliquer sa situation afin que nous puissions laisser la demande suivre son cours.

Nous avons tenté de désigner les problèmes communs, selon ce que nous constatons, afin d'ajouter des critères supplémentaires, sans trop ralentir le processus. Nous tentions d'obtenir un équilibre entre faire parvenir rapidement les prestations aux gens qui en avaient besoin et accroître l'intégrité du système, ce qui pouvait ralentir le processus. Nous avons tenté de maintenir cet équilibre tout au long de cette période.

**La présidente:** Merci beaucoup, monsieur Hamilton.

La parole est maintenant à M. Blanchette-Joncas. Vous disposez de six minutes.

[Français]

**M. Maxime Blanchette-Joncas:** Merci, madame la présidente.

Je salue tous les témoins présents.

Madame Hogan, votre rapport me laisse un peu sur ma faim.

Je comprends qu'on n'ait pas encore assez de données pour avoir un portrait global de la Prestation canadienne d'urgence. Cependant,

si on devait de nouveau mettre en œuvre un tel programme demain matin, en résumé, quelles seraient les améliorations à faire, selon vous?

**Mme Karen Hogan:** Je vous remercie beaucoup de votre question. C'est un peu difficile d'y répondre. Il faudrait savoir exactement le problème qu'on essaie de régler. Si l'objectif était de donner un soutien financier aux Canadiens, le programme de la Prestation canadienne d'urgence a atteint sa cible.

Du côté des contrôles, nous avons vu qu'il y en avait préalablement aux paiements. Par exemple, on vérifiait le numéro d'assurance sociale et l'âge de l'individu et on confirmait qu'il n'était pas décédé. Maintenant, on sait que, comme prochaine étape, il faudrait s'assurer qu'il n'y a aucune possibilité de dédoublement.

Je pense qu'on peut déjà tirer de bonnes leçons de ce programme. Si on devait le refaire, j'encouragerais les ministères à mieux communiquer l'information. Les individus manquent souvent d'information pour savoir s'ils ont accès à un autre programme de soutien. Il faudrait peut-être le faire avant, au cours du processus, plutôt que plus tard.

**M. Maxime Blanchette-Joncas:** Parlons-en de la communication, puisque c'est la base du fonctionnement des ministères. On sait qu'il y a parfois plusieurs sous-groupes et plusieurs employés. Justement, au mois de mai, seulement après quelques mois, on s'est rendu compte que les gens qui recevaient déjà des prestations d'assurance-emploi pouvaient toucher la Prestation canadienne d'urgence.

Qu'est-ce qui aurait pu être fait, concrètement, pour regrouper les informations?

Au bout du compte, on a fait le même travail deux fois, et ces gens avaient déjà touché des prestations.

• (1225)

**Mme Karen Hogan:** C'est une question difficile. Les sous-ministres voudront peut-être ajouter leurs commentaires, si vous voulez leur poser la question par la suite.

La communication de l'information aurait pu être faite un peu plus à l'avance. Comme M. Flack l'a mentionné, il y a eu des problèmes liés à des systèmes technologiques, mais aussitôt qu'on a été en mesure de communiquer l'information, on l'a fait. Toutefois, il est aussi question de l'accès à d'autres programmes gérés par le même ministère. L'Agence du revenu du Canada gère plusieurs programmes, alors il faut aussi communiquer l'information entre différents groupes au sein du ministère. Notre bureau voit souvent ce problème lors de ses audits, c'est-à-dire qu'une meilleure communication et un meilleur partage d'information sont requis. Parfois, ce sont vraiment des problèmes liés aux systèmes technologiques et non à un manque de bonne volonté de la part d'individus.

**M. Maxime Blanchette-Joncas:** Pour que je comprenne bien, si les ministères ont de la difficulté à communiquer entre eux, aurait-il été plus efficace que la Prestation canadienne d'urgence soit gérée seulement par l'Agence du revenu du Canada ou par Emploi et Développement social Canada?

**Mme Karen Hogan:** Je ne me sens pas prête à répondre à cette question. Il y a eu un volume incroyable de demandes de prestations. Le nombre de demandes d'assurance-emploi qu'Emploi et Développement social Canada reçoit habituellement a été multiplié. Je ne sais donc pas si un organisme aurait été capable de bien gérer cela. C'est une question qu'il faudrait peut-être poser au gouvernement. Cela dit, il y avait un volume incroyable de demandes au début de la pandémie.

**M. Maxime Blanchette-Joncas:** D'accord.

Je veux en arriver au plan opérationnel qui figure dans les recommandations de votre rapport. C'est une recommandation qui a été acceptée par les ministères. Il faudra quatre ans pour vérifier s'il y a eu de la fraude et de l'abus, si des gens qui n'avaient pas droit aux prestations en ont reçu.

Selon vous, s'agit-il d'un délai satisfaisant?

**Mme Karen Hogan:** Je reconnais qu'il faudra du temps pour réaliser les vérifications après paiement qui permettront de vérifier si des prestations ont été versées à des individus non admissibles et si des prestations ont été versées par erreur. La saison des impôts sera une période cruciale qui nous permettra d'obtenir de l'information. Un des critères d'admissibilité à la PCU est d'avoir gagné des revenus d'au moins 5 000 \$. Il est vraiment important d'avoir cette information fiscale afin de commencer les travaux.

Je reconnais que c'est une longue période de temps, mais les vérifications après paiement demandent un certain va-et-vient. Il faut mettre en œuvre un bon plan. C'est pour cette raison que mon bureau a l'intention de vérifier les activités d'observation après paiement. Nous avons l'intention d'attendre quelques mois et de commencer, si c'est possible, vers la fin de l'année 2021. Ainsi, nous serons en mesure de fournir des conseils pour améliorer le processus, au besoin.

**M. Maxime Blanchette-Joncas:** Madame Hogan, j'aimerais aborder rapidement la question des activités d'observation d'après paiement.

Selon l'Agence du revenu du Canada, au mois de décembre 2020, seulement 11 % des 141 000 personnes qui avaient communiqué avec elle au sujet de leur demande de PCU y étaient admissibles. Cela veut dire qu'environ 90 % de ces personnes n'étaient pas admissibles à la PCU.

Bien sûr, il s'agit d'un petit échantillon, mais cela laisse-t-il présager que la proportion pourrait être la même pour le reste des prestataires?

[Traduction]

**La présidente:** Veuillez répondre rapidement, s'il vous plaît, madame Hogan.

[Français]

**Mme Karen Hogan:** Je ne suis pas certaine de pouvoir tirer cette conclusion. Je m'attends à ce que les plans soient fondés sur une évaluation des risques et à ce que les ministères et l'Agence du revenu du Canada se concentrent au début sur les échantillons à plus haut risque pour ensuite élargir la portée de leurs travaux.

[Traduction]

**La présidente:** Merci beaucoup.

La parole est maintenant à M. Green, qui dispose de six minutes. Allez-y.

**M. Matthew Green (Hamilton-Centre, NDP):** Je crois qu'il serait utile d'entendre Mme Hogan à ce sujet, parce qu'on a critiqué la façon dont les programmes ont été déployés.

Avant de laisser Mme Hogan continuer, je tiens à reconnaître l'ampleur, la portée et la nature historique de ce qu'a fait la fonction publique pour les Canadiens.

Je crois fermement que sans ce programme, la situation serait encore pire qu'elle ne l'est à l'heure actuelle. Je suis impressionné de voir comment le gouvernement a réussi à changer de plan pour permettre le travail à domicile, transférer les technologies des TI et continuer d'offrir des services à la population. Je tiens à remercier la fonction publique pour cela.

Je veux laisser Mme Hogan nous parler de cette confusion qui règne en ce qui a trait au processus d'évaluation des risques, afin de clarifier le tout.

• (1230)

**Mme Karen Hogan:** Je vous remercie de me permettre de répondre à la question de l'intervenant précédent.

Il faisait référence au point 6.57 de notre rapport de vérification, je crois. Il est difficile de tirer des conclusions pour l'ensemble de la population en fonction d'un très petit pourcentage de personnes non admissibles, dont les paiements ont été bloqués. Ce groupe est composé de ce que nous appelons les comptes suspects. L'Agence du revenu du Canada dispose de nombreuses données, et les utilise pour orienter les évaluations du risque et ses décisions. Elle a désigné ces dossiers à titre de dossiers suspects possibles pour de nombreuses raisons.

Je ne crois pas qu'il soit approprié de prétendre que ce serait le cas pour tous les paiements. Il est important de souligner qu'il est possible que des demandeurs ne soient pas admissibles et que certaines personnes aient fait de fausses déclarations...

**M. Matthew Green:** Bien sûr.

**Mme Karen Hogan:** ... Mais dans la plupart des cas, les demandeurs étaient probablement admissibles. C'est ce que déterminera la vérification après paiement.

**M. Matthew Green:** Oui, et j'aimerais vous donner l'exemple de notre bureau, à Hamilton Centre. Nous affichons le troisième plus bas revenu familial au pays, et nous ne comprenions pas bien — je ne comprenais pas bien — la façon dont ces programmes étaient déployés. Vous vous souviendrez que leur déploiement s'est fait en plusieurs temps. Premièrement, on offrait 900 \$ par l'entremise d'un programme d'assurance-emploi rapiécé. Le programme a ensuite changé à maintes reprises, pour enfin arriver à une offre de 2 000 \$ par mois afin de permettre aux gens de se confiner et de survivre.

À titre de commentaire, j'aimerais aussi reconnaître que l'intervenante précédente, Mme Dancho, a beaucoup insisté sur les 500 millions de dollars. D'après mes calculs, ce montant représente environ 1 % de tous les paiements octroyés par l'entremise de la PCU. J'ai très très hâte que nous nous attaquions aux subventions salariales, pour les conservateurs en matière de fiscalité.

Permettez-moi de vous donner un exemple. La Compagnie Pétrôlière Impériale a réclamé 120 millions de dollars de subventions salariales et a versé 320 millions en dividendes. À mon avis, c'est de la cleptocratie. Les gens qui sont à la maison et qui tentent tout simplement de s'en sortir — qu'ils travaillent ou non — font partie d'un sous-groupe complètement différent en ce qui a trait aux conditions sociales, notamment.

J'aimerais maintenant parler de la façon dont certaines de ces décisions ont été prises. Le Bureau du vérificateur général a constaté que Finances Canada avait analysé les conséquences des changements proposés à la Prestation canadienne d'urgence sur la disponibilité de main-d'œuvre et la motivation à retourner au travail. Quelle a été l'incidence de la prestation à cet égard? Par exemple, si le montant des prestations avait été diminué de moitié, quelles auraient été les conséquences sur la main-d'œuvre disponible ou sur le taux de chômage, à votre avis?

Ma question s'adresse aux représentants du ministère des Finances, qui a analysé les conséquences de ces décisions, j'en suis certain.

**Mme Michelle Kovacevic (sous-ministre adjointe, Direction des relations fédérales-provinciales et de la politique sociale, ministère des Finances):** Merci.

Les données et les analyses que nous avons faites — et que nous continuons de faire, bien sûr — au fil du déploiement du programme visaient à examiner les renseignements fournis par EDSC et par l'ARC. En ce qui a trait au nombre de demandeurs et de bénéficiaires de la PCU, nous avons examiné les enquêtes réalisées par la fédération canadienne de l'entreprise, par exemple, sur le nombre de mises à pied et la réduction des revenus. Nous avons examiné...

**M. Matthew Green:** Ces rapports sont-ils vérifiés? Respectueusement, j'ai l'impression que la FCEI représente les petites entreprises de façon quelque peu discutable. Comment vérifiez-vous la validité de ses données lorsqu'elle fait de telles affirmations?

**Mme Michelle Kovacevic:** Je dirais qu'il ne faut pas se fier à une seule source d'information, mais plutôt collecter des informations venant d'un peu partout. Il y a une multitude de sources secondaires qui, réunies, vous donnent un portrait général d'une tendance significative. Pour répondre à votre question, il ne m'appartient pas de dire si quelque chose est discutable ou non. C'est juste un complément d'information.

**M. Matthew Green:** Non, c'est précisément ce que je dis. J'essaie d'avoir une idée précise du calcul qui a été fait dans les décisions d'utiliser des mesures de soutien du revenu et des subventions salariales, et leur interaction avec la PCU. J'espère qu'en rétrospective, dans les mois ou les années à venir, nous reconnaitrons que nous avons l'occasion d'offrir la PCU à tout le monde, y compris aux personnes sans emploi, puis de tout fermer dans un effort pour nous limiter à une seule vague, peut-être, ou deux au maximum. Le fait que nous en soyons à la troisième vague me porte à croire que nous ne sommes même pas près de contenir ce virus, étant donné cette politique qui consiste à jouer avec l'offre et la demande de main-d'œuvre.

Je vois que la présidente tient son microphone. Je vais donc m'arrêter ici. J'y reviendrai plus tard.

Merci.

• (1235)

**La présidente:** Merci beaucoup, monsieur Green.

Nous passons maintenant au deuxième tour de questions, avec des interventions de cinq minutes. Nous commençons par Mme Dancho.

**Mme Raquel Dancho:** Merci, madame la présidente.

En tant que députée conservatrice et en tant que femme, je m'en voudrais de ne pas mentionner qu'au début, les femmes enceintes étaient laissées pour compte dans le programme de la PCU. M. Green pense peut-être que ce n'était pas important, mais les députés conservateurs ne sont pas d'accord avec lui. C'est grâce à notre insistance que ce problème a été réglé par le gouvernement libéral. Je vais toutefois passer à autre chose.

Ce qui me préoccupe, essentiellement, c'est le demi-milliard de dollars en prestations versé par erreur. Je dirais que c'est un montant considérable d'argent des contribuables, et je tiens à savoir qui est responsable et comment nous pouvons éviter qu'une telle chose ne se reproduise advenant une autre crise du genre. J'ai l'impression qu'on ne prend pas le problème de ce demi-milliard de dollars au sérieux, comme si ce n'était rien. M. Green a dit que c'était seulement 1 % du total, alors tant pis. Je paraphrase, bien sûr, mais c'est l'impression que me donnent les témoins et les autres membres du Comité.

Je suis totalement en désaccord avec cela. Bien franchement, je trouve qu'il est irrespectueux envers les contribuables d'affirmer que 500 millions de dollars, bon, c'est simplement un coût inévitable pour mettre en place la PCU. Des millions de familles canadiennes devront travailler pendant des années pour rembourser cette erreur de 500 millions de dollars avec leurs impôts fédéraux. Cela a été financé à coups de déficits. Donc, c'est une erreur d'un demi-milliard de dollars, plus intérêts.

Monsieur Flack, lors du dernier tour, vous avez mentionné que vous en assumiez la responsabilité — c'est du moins l'impression que j'ai eue —, mais vous avez indiqué que vous ne pensiez pas que c'était une erreur. Si je ne me trompe pas, vous avez dit que c'était un problème connu, qu'EDSC savait que cela se produirait.

La ministre de l'Emploi et du Développement social savait-elle que certaines personnes recevaient à la fois la PCU et des prestations d'assurance-emploi relatives à la PCU? Quand en a-t-elle été informée?

**M. Graham Flack:** Nous avons informé les ministres dès le début de la conception, et nous avons aussi informé les parlementaires lors de la séance d'information.

En guise de contexte, permettez-moi de préciser que nous avons créé, en l'espace de deux ou trois semaines, deux nouveaux systèmes, l'un du côté de l'assurance-emploi et l'autre du côté de l'ARC.

La seule façon d'empêcher les demandes en double aurait été d'avoir une connexion en temps réel entre ces deux systèmes. Nous savions que c'était impossible à faire sans entraîner plusieurs mois de retard. Nous avons décidé, en toute connaissance de cause, de ne pas retarder le lancement de la PCU de plusieurs mois simplement pour avoir cette connexion en temps réel.

Nous avons un plan. Sachant que les gens pouvaient présenter des demandes des deux côtés, l'idée était de créer un système de concordance des numéros d'assurance sociale. Il s'agissait de faire le rapprochement des NAS saisis dans les demandes présentées dans les deux systèmes, puis de mettre en place un système pour bloquer les demandes, au cours de la deuxième semaine, pour ceux qui avaient fait deux demandes...

**Mme Raquel Dancho:** Je suis désolée de vous interrompre, monsieur Flack, mais je crois savoir que les gens n'ont pas été informés qu'ils ne devaient faire qu'une seule demande. N'était-ce pas le cas?

**M. Graham Flack:** Ils en étaient informés. C'était clairement indiqué sur le site Web. Cependant, comme nous l'avons vu sur les médias sociaux, des gens ont indiqué qu'ils feraient des demandes des deux côtés pour être certains de recevoir quelque chose.

Nous avons donc conçu un système. Nous pensions qu'il nous faudrait trois semaines pour le mettre en place et bloquer les gens des deux côtés, mais les équipes y sont parvenues en une semaine.

Je tiens à souligner que cet argent n'est pas perdu. Nous avons immédiatement communiqué avec ceux qui avaient reçu des prestations des deux côtés. Comme la plupart d'entre eux avaient fait des demandes pour plusieurs semaines, nous avons pu les informer qu'ils seront tenus de rembourser ces sommes.

**Mme Raquel Dancho:** Merci, monsieur Flack. Je comprends que vous mettez cela sur le compte d'une erreur de communication.

**M. Graham Flack:** Non, ce n'est pas une erreur de communication.

**Mme Raquel Dancho:** Vous avez mentionné que c'était sur le site Web. Donc, si les gens n'ont pas bien compris, c'est que ce n'était pas clairement indiqué. Je pense qu'on peut l'affirmer sans grand risque de se tromper.

**M. Graham Flack:** À ce moment-là, à la fin mars, environ deux millions et demi de personnes avaient déjà fait une demande à l'assurance-emploi. Malgré nos efforts pour informer les gens qu'il n'était pas nécessaire de faire une demande de PCU, certains ont indiqué qu'ils feraient une demande, par prudence, et qu'ils régleraient tout cela plus tard.

**Mme Raquel Dancho:** Je m'excuse, mais...

**M. Graham Flack:** Je tiens à être clair. Nous pouvons contacter ces personnes — 500 000 personnes —, et nous avons pu le faire immédiatement...

**Mme Raquel Dancho:** Vous étiez immédiatement au courant de 500 000 cas représentant un demi-milliard de dollars. Pourquoi a-t-il fallu un an pour que le public l'apprenne?

Au cours de la dernière année, il y a eu deux mises à jour financières, par deux ministres des Finances, et cela n'a pas été mentionné. Pourquoi, dans ce cas, a-t-il fallu attendre que la vérificatrice générale informe le public de cette erreur d'un demi-milliard de dollars?

**M. Graham Flack:** Je suis certain que nous avons continuellement informé les parlementaires qu'il nous était impossible de mettre en place un système automatisé en temps réel, puis que nous avons établi un système de blocage...

● (1240)

**Mme Raquel Dancho:** Mais vous connaissiez le montant, n'est-ce pas?

**M. Graham Flack:** ... dans la semaine.

**Mme Raquel Dancho:** Et nous ne l'avons appris que récemment. N'est-ce pas exact?

**M. Graham Flack:** Je ne me souviens pas si nous avons donné un montant précis. Je pense que nous avons peut-être indiqué le nombre de demandeurs...

**Mme Raquel Dancho:** Vous ne vous souvenez pas si vous avez parlé au public d'un demi-milliard de dollars... Vous n'appelez pas cela une erreur, mais moi, oui. Vous ne vous souvenez pas si vous avez divulgué cette information au public.

**M. Graham Flack:** Je pense que nous avons informé les parlementaires du nombre de paiements en double et de notre stratégie pour les recouvrer, qui consistait à communiquer immédiatement avec les gens pour les informer.

Avec tout le respect que je vous dois, dire qu'il s'agit d'une erreur sous-entend que nous aurions dû attendre de nombreux mois avant de lancer la PCU afin de créer en mécanisme en temps réel...

**Mme Raquel Dancho:** Je pense que c'est vous qui créez cette dichotomie. Je n'en sais pas assez pour dire si c'est vrai ou non...

**La présidente:** Merci...

**Mme Raquel Dancho:** ... mais l'analyse est de vous.

**La présidente:** Merci beaucoup, madame Dancho. Votre temps est écoulé.

Nous passons à M. Longfield, pour cinq minutes.

**M. Lloyd Longfield (Guelph, Lib.):** Merci. Je remercie en particulier M. Flack, M. Hamilton et les autres témoins qui sont ici.

La fonction publique canadienne a véritablement fait un travail extraordinaire. Lors d'autres réunions, j'ai dit que cela me rappelle le film *Apollo 13*. Nous avons dû travailler avec de vieilles technologies, faire appel à des retraités qui avaient des connaissances de la gestion des données existantes et à des spécialistes externes de l'intelligence artificielle, et ces efforts combinés ont permis d'utiliser deux systèmes en parallèle pour aider concrètement les Canadiens.

Monsieur Flack, vous pourrez me corriger ou ajouter des détails, mais je crois savoir que vous avez effectué des essais sur un nombre limité de demandes afin d'évaluer les données et le rendement, et que vous avez lancé ce programme immédiatement au lieu d'attendre deux ou trois semaines. Ensuite, vous avez traité deux millions de transactions pour confirmer que cela fonctionnait correctement.

Comme je l'ai dit, nous n'avons pas un film de 90 minutes, ici. Pourriez-vous nous donner un aperçu de la souplesse du ministère pour ce qui est des essais, dans un premier temps, puis pour la mise en œuvre?

Oui, en tant que député, je me souviens avoir entendu qu'on examinerait les détails lorsque le pire de la crise serait passé et qu'on ferait évidemment les vérifications appropriées pour récupérer tout paiement en double. Nous sommes maintenant rendus là.

**M. Graham Flack:** Je vous remercie de la question.

Permettez-moi de vous donner une idée de l'ampleur de la crise à laquelle nous étions confrontés. Le 13 mars — le vendredi avant la crise —, nous avons reçu un nombre habituel de demandes d'assurance-emploi, soit environ 9 000 demandes pour la journée. Rendus au lundi 16 mars, nous avons atteint 71 000 demandes. Pour mettre les choses en perspective, cela représente presque le double du record que nous avons établi pendant la crise financière mondiale, soit 38 000 demandes en une seule journée. Le 21 mars, nous avons atteint 266 000 demandes en une seule journée. C'était 35 fois notre volume normal et 7 fois notre volume record.

Après le 16 mars, lorsque nous avons pris conscience du défi colossal qui nous attendait quant au volume de demandes et à notre incapacité de les traiter rapidement en raison de la conception même du système, notre équipe a conçu un système permettant de verser des montants fixes et de transférer automatiquement les dossiers de toutes ces personnes — environ deux millions et demi de personnes à la fin mars — du système d'assurance-emploi et au volet de la PCU administrée par l'intermédiaire de l'assurance-emploi.

Nous avons effectué un premier essai du système le 1<sup>er</sup> avril, peut-être le 2 avril, au petit matin. Cela concernait quelques milliers de dossiers, comme vous l'avez indiqué. Nous étions convaincus de pouvoir traiter environ 500 000 demandes par jour.

Le lendemain, en conférence de presse, la ministre Qualtrough a indiqué qu'elle était convaincue que nous pourrions y arriver. En fait, le système a légèrement dépassé les attentes. Nous traitons environ 600 000 demandes par jour, et à la fin de la première semaine, nous avons traité la majorité des 2,23 millions de demandes. C'était juste avant le lancement de la PCU pour les personnes qui n'étaient pas admissibles à l'assurance-emploi du côté de l'ARC.

**M. Lloyd Longfield:** Merci d'avoir répondu de façon aussi concise.

En tant que technologue en génie mécanique et ancien constructeur de machines, j'ai un intérêt considérable pour l'utilisation de l'intelligence artificielle.

Selon d'autres vérifications qui nous ont été présentées, les problèmes liés aux données continuent de miner, dans une certaine mesure, le fonctionnement du gouvernement canadien. Dans le cas présent, il semble que les données étaient bien en deçà de 1 %, et qu'on juge que ce 1 % peut être récupéré.

Y a-t-il là des enseignements sur le gouvernement numérique qui pourraient être applicables à d'autres ministères?

• (1245)

**M. Graham Flack:** Je pense que oui. Premièrement, dans l'éventualité d'une autre crise, j'espère que nous n'utiliserons plus une plateforme technologique de 50 ans qui présente des limitations importantes sur les plans de la vitesse et de la capacité. Je ne soulignerai jamais assez le travail remarquable...

**M. Lloyd Longfield:** Absolument.

**M. Graham Flack:** ... des êtres humains qui ont fait faire à ce système des choses pour lesquelles il n'était pas conçu. Je ne pense pas qu'on veuille être obligé de compter sur de telles prouesses pour y arriver, la prochaine fois. Nous avons besoin d'un système moderne et souple.

Pour revenir au point de Mme Dancho, j'aimerais avoir un système permettant une connexion en temps réel entre les bases de données. Ce n'était pas possible et ce n'était pas en place, de sorte,

malheureusement, que nous étions conscients qu'il était possible, pendant un certain temps, que des gens présentent des demandes des deux côtés...

**M. Lloyd Longfield:** Excellent. Vous dites que l'interconnectivité est une possibilité future.

Je n'ai plus de temps, mais je tiens encore une fois à vous remercier de votre travail remarquable avec cette technologie très ancienne. C'est typiquement canadien. Nous faisons ce qu'il faut.

Je vous remercie.

**La présidente:** Merci beaucoup, monsieur Longfield.

Nous passons maintenant aux interventions de deux minutes et demie, en commençant par M. Blanchette-Joncas.

[Français]

**M. Maxime Blanchette-Joncas:** Merci, madame la présidente.

Mes questions s'adressent à M. Flack.

Je vous tire mon chapeau, ainsi qu'à l'ensemble de votre ministère. On sait qu'il n'est pas facile de gérer la pandémie. J'ai une question très simple à vous poser. Jugez-vous que les travailleurs de Service Canada sont des travailleurs essentiels, particulièrement dans un contexte de pandémie de COVID-19?

**M. Graham Flack:** Le service qu'ils fournissent est un service essentiel. C'est pourquoi nous avons changé les façons de faire pendant la pandémie, alors que les activités possibles dans les lieux physiques étaient limitées. Comme Mme MacDonald pourra l'expliquer, nous avons changé les façons de faire, non seulement pour permettre des contacts virtuels traditionnels, mais aussi pour que les gens ayant accès à moins de technologie puissent faire des appels téléphoniques et obtenir une réponse dans les 48 heures.

Je crois que vous faites référence au fait que nous avons procédé à une transformation virtuelle avant de retourner au travail, parce que certaines provinces ont instauré des règles et que nos lieux de travail n'avaient pas la structure nécessaire pour permettre de fournir les services voulus tout en protégeant la santé de nos employés et du grand public. Mme MacDonald est l'experte sur le sujet et, si vous me le permettez, je vais lui demander de poursuivre.

**M. Maxime Blanchette-Joncas:** Monsieur Flack, je vais renchérir avant d'écouter votre collègue.

Je veux comprendre une chose. Si, comme vous le dites, les employés de Service Canada sont des travailleurs essentiels, pourquoi avez-vous fermé leurs bureaux? Le 27 mars, on a annoncé que les bureaux de Service Canada allaient fermer le lendemain. Ainsi, vous avez mis en place des programmes exceptionnels, jamais vus auparavant, mais vous n'avez pas offert le soutien à la population pour y accéder. Les gens devaient aller sur Internet pour les obtenir.

Encore une fois, je vous informe que ce n'est pas l'ensemble de la population qui a accès à Internet. Dans ma circonscription, la population est vieillissante, et même les gens qui ont accès à Internet ne sont pas forcément habiles avec la technologie. Je comprends donc mal votre décision.

Pendant ce temps, le gouvernement du Québec continuait à soutenir les gens en pleine pandémie de COVID-19. Ses services, comme ceux offerts aux prestataires d'aide sociale, étaient toujours accessibles. La décision que je ne comprends toujours pas aujourd'hui, c'est que vous avez rouvert les bureaux dans des zones qui étaient encore plus chaudes, plus à risque, que dans les régions rurales. Même aujourd'hui, le 15 avril, 18 de vos bureaux de services mobiles de Service Canada demeurent fermés dans les régions du Québec en milieu rural.

Comment expliquez-vous cela?

[Traduction]

**La présidente:** Je suis vraiment désolée; le temps est écoulé.

Nous devons passer au prochain intervenant, à moins que vous ne puissiez répondre très brièvement.

**Mme Lori MacDonald (sous-ministre déléguée principale, Emploi et Développement social, et cheffe de l'exploitation pour Service Canada, ministère de l'Emploi et du Développement social):** Madame la présidente, je vous remercie de la question.

En guise de contexte, une partie de notre personnel travaillait toujours sur place même si nos bureaux étaient fermés, et une partie était en télétravail. Parallèlement, nous avons mis en place un mode alternatif de prestation de services pour les personnes qui ne pouvaient se présenter à nos bureaux.

**La présidente:** Merci beaucoup.

Nous passons à M. Green.

**M. Michael Sabia:** Excusez-moi, madame la présidente...

**La présidente:** Oui?

**M. Michael Sabia:** Madame la présidente, c'est Michael Sabia, du ministère des Finances...

**La présidente:** Je suis désolée, nous n'avons vraiment plus de temps. Les députés ont...

**M. Michael Sabia:** Je crois qu'on a indiqué à votre bureau que, compte tenu des exigences liées au budget de lundi, j'avais une heure que j'ai été ravi de passer avec vous. Je dois maintenant vous présenter mes excuses et me remettre au travail pour le budget. J'espère que vous comprenez. Je vous sais gré, à vous et au Comité, de votre compréhension.

Merci.

• (1250)

**La présidente:** Merci beaucoup, monsieur Sabia et madame Kovacevic.

C'est maintenant au tour de M. Green, qui dispose de deux minutes et demie.

**M. Matthew Green:** Merci.

J'ai rencontré beaucoup de personnes intéressantes, sur la Colline, mais aujourd'hui, pour la première fois, j'ai rencontré une ventriloque. Mme Dancho m'a ni plus ni moins fait dire que je ne me préoccupe pas des femmes enceintes. En fait, je préconise le versement de cette prestation à tout le monde, y compris aux personnes sans emploi. Je suis déçu de voir qu'elle a soulevé ce point sans aller plus loin. Je vais donc le faire.

On a constaté, au point 6.37, que pour le versement de la prestation, on avait pris en compte « une analyse comparative entre les sexes plus pour évaluer comment la prestation venait en aide aux

travailleurs canadiens ». Est-ce que les fonctionnaires pourraient nous parler de la façon dont on a pris en compte une ACS+ et dont la PCU a peut-être profité aux femmes?

**M. Graham Flack:** Est-ce que votre question s'adresse au Bureau du vérificateur général ou au ministère?

**M. Matthew Green:** Aux ministères, probablement. Le représentant des Finances est parti, alors ma question s'adresse à qui-conque peut répondre parmi les personnes qui restent.

**M. Graham Flack:** Je peux vous en donner une idée.

En ce qui concerne le volume dont j'ai parlé, nous avions conscience, ayant travaillé avec le ministère des Finances entre autres, qu'elles étaient concentrées dans des secteurs en particulier, soit ceux de la vente au détail et de l'accueil. Notre évaluation initiale indiquait que nous allions constater des distinctions entre les sexes, car les personnes les plus durement touchées se trouvaient dans les secteurs où les femmes sont surreprésentées.

En ce qui concerne l'ACS+, il y avait un autre facteur, celui de la question de savoir où fixer le seuil de revenu de 5 000 \$. Les femmes sont aussi surreprésentées dans le secteur du travail à temps partiel. On a donc opté pour un seuil de revenu inférieur, étant donné que les personnes qui travaillent à temps partiel étaient aussi touchées de façon disproportionnée par la crise, d'après la première analyse.

Au fil du temps, nous sommes parvenus à un meilleur degré de granularité à cet égard et avons rectifié le programme en fonction de ce que nous constatons. Dès les premières étapes, nous étions conscients de la possibilité de nous retrouver avec une récession inhabituelle en ce sens qu'elle découlerait en fait des fermetures imposées par les politiques gouvernementales plutôt que des forces économiques traditionnelles qui auraient, par exemple, frappé plus fort, en premier, le secteur financier ou le secteur manufacturier.

Je dirais que cette analyse était peu raffinée au début, parce que nous avons dû la réaliser en peu de jours. Elle s'est précisée au fil du temps.

**La présidente:** Merci beaucoup, monsieur Flack.

Mesdames et messieurs, nous allons passer à notre deuxième tour, qui prévoit des interventions de cinq minutes. Comme vous le savez tous, il sera passé 13 heures quand nous aurons terminé, et je vais alors demander à nos collègues s'ils ont pu reporter certaines réunions ou si nous devons lever la séance.

Nous entamons nos interventions de cinq minutes. C'est au tour de Mme Dancho, qui dispose de cinq minutes.

**Mme Raquel Dancho:** Merci, madame la présidente.

Monsieur Flack, j'ai des questions sur l'évaluation officielle de la PCU qui sera réalisée par EDSC, comme vous l'avez dit dans votre déclaration liminaire, ainsi que sur le rapport sur la PCU de la vérificatrice générale, Mme Hogan.

À la page 16, au paragraphe 6.65, elle recommande qu'EDSC et l'ARC effectuent une évaluation officielle, comme elle l'appelle, et que l'ARC s'engage à le faire. On peut y lire: « Les résultats de cet exercice seront disponibles d'ici le 31 décembre 2021 ».

Mme Hogan peut me corriger si je me trompe, mais je crois que si l'ARC dit que les résultats seront « disponibles », cela signifie qu'ils seront rendus publics.

J'ai remarqué, aussi bien dans votre déclaration liminaire d'aujourd'hui que dans la réponse fournie dans le rapport de la vérificatrice générale, que vous ne vous engagez pas à la publication de ce que vous appelez votre « évaluation officielle » ou vos constatations; vous ne vous engagez pas non plus à une date pour le faire. Pouvez-vous nous dire les raisons pour lesquelles vous ne prenez pas cet engagement?

**M. Graham Flack:** Nous serons plus que ravis de la rendre publique.

Nous allons entamer ce travail avec l'ARC cet été. Je suppose que nous n'avons pas fixé de date ferme parce que nous voulons voir comment la situation évolue. Comme vous le savez, nous ne tirerons pas seulement des leçons de la PCU; la prestation de relance, la prestation pour étudiants vont aussi nous permettre de tirer des leçons... Nous en avons toute une série. Nous voulons être en mesure de tirer des leçons de toutes les mesures prises.

De plus, nous essayons de faire plus que ce qui est recommandé. Nous ne voulons pas seulement appliquer les leçons à ce qui se passerait dans le cas d'une autre crise ou pandémie, mais voir si nous pouvons appliquer des leçons apprises aux programmes courants.

• (1255)

**Mme Raquel Dancho:** Pourquoi est-ce que l'ARC est capable de s'engager à respecter un délai, mais pas vous? Je ne trouve pas cela très rassurant ou transparent.

**M. Graham Flack:** À ce stade, nous ne savons pas combien de temps il faudra pour faire l'évaluation complète, mais nous la ferons aussi rapidement que possible et nous n'aurons aucun problème à la rendre publique.

**Mme Raquel Dancho:** Est-ce que vous prévoyez que ce sera dans cinq ans, deux ans...?

**M. Graham Flack:** Non, je pense que l'évaluation ne serait pas utile si nous attendions aussi longtemps. Nous visons vraiment à la réaliser en un an.

Ce que je voudrais souligner, c'est que nous sommes encore en train de tirer des leçons de la crise — les prestations se poursuivent — et d'analyser les données. Nous pourrions être en mesure de rédiger un rapport préliminaire, mais je ne voudrais pas que le travail soit tronqué de telle sorte que nous ne puissions pas tirer toutes les leçons possibles.

**Mme Raquel Dancho:** Je voudrais passer à un autre sujet et parler davantage des conséquences pour les femmes enceintes au Canada de leur exclusion de la PCU, en plus d'autres problèmes à cet égard.

Quand ces femmes n'étaient pas admissibles à la PCU, immédiatement après le début de la pandémie, une femme d'Airdrie, en Alberta, a été citée dans les médias, disant qu'elle n'était pas admissible à la PCU parce qu'elle allait prendre un congé de maternité. Je suis contente que ce problème ait été réglé, mais il s'agissait certainement d'une grave omission. Le terme « omission » n'est peut-être pas à la hauteur; à mon avis, c'était une erreur monumentale.

Puisqu'il semble y avoir d'autres erreurs à cet égard, je voudrais poser une question sur le problème de l'assurance-emploi et de la PCU. Au cours des deux derniers mois, j'ai appris que des milliers de Canadiens qui avaient un dossier ouvert à l'assurance-emploi ne pouvaient pas obtenir la PCU, mais qu'ils avaient épuisé leur droit à l'assurance-emploi. Le gouvernement libéral leur a promis l'argent de la PCU, mais ils ne peuvent pas y avoir accès parce qu'ils ont un

dossier ouvert à l'assurance-emploi. C'est le résultat de certaines des mesures de contrôle que votre ministère et l'ARC ont mises en place.

Nous avons ici une autre erreur qui a affecté des milliers de personnes. L'ARC m'a confirmé lors d'une réunion du comité HUMA, il y a quelques semaines, que ce sont des milliers de Canadiens qui sont confrontés à ce problème.

Il y a la femme de Winnipeg. Elle et son mari sont jeunes et vont avoir leur premier enfant. Ils ont passé des dizaines d'heures au téléphone avec l'ARC pour essayer de régler ce problème.

Il s'avère qu'il n'y a pas de solution ou de moyen de le régler. Nous continuons à obtenir des engagements de la part de votre ministère et d'EDSC, ainsi que de la part de la ministre d'EDSC. J'aimerais une mise à jour sur la date à laquelle la solution sera apportée à ce problème.

**M. Cliff C. Groen (sous-ministre adjoint principal, Direction générale des prestations et des services intégrés, Service Canada, ministère de l'Emploi et du Développement social):** Je vous remercie de cette question. Madame la présidente, je vais y répondre avec plaisir. Je m'appelle Cliff Groen et je représente Service Canada.

C'est un problème dont nous sommes très conscients. Nous avons mis en place ces contrôles à cause des problèmes qui ont été décelés en ce qui concerne la PCU et la nécessité d'un échange de données entre nous et l'Agence du revenu du Canada pour veiller à ce que les gens ne soient pas en mesure de recevoir la PCU et l'AE en même temps.

Ce contrôle est déjà en place. Il y a des cas où quelqu'un peut avoir... En général, ce n'est pas parce que la personne a épuisé ses prestations normales d'AE, parce que ces prestations d'AE ont un maximum...

**Mme Raquel Dancho:** Je m'excuse de vous interrompre, mais je n'ai plus que 10 secondes. Y a-t-il une date à laquelle vous estimez que ce problème sera réglé?

**M. Cliff C. Groen:** Il y a un processus en place pour régler ce problème, et il y a une communication claire qui sera diffusée sur nos sites Web, tant sur le site de l'ARC...

**Mme Raquel Dancho:** Ces personnes vont recevoir de l'argent?

**M. Cliff C. Groen:** Certainement...

**Mme Raquel Dancho:** Vous êtes engagé à cet égard.

**M. Cliff C. Groen:** Oui.

**Mme Raquel Dancho:** L'argent leur sera versé.

**Mr. Cliff C. Groen:** Oui.

**Mme Raquel Dancho:** D'accord. Je vous remercie beaucoup.

Merci, madame la présidente. Je crois que c'est tout le temps dont je dispose.

**La présidente:** Merci beaucoup.

Nous allons maintenant passer à M. Sorbara, qui dispose de cinq minutes.

**M. Francesco Sorbara:** Merci, madame la présidente.

Bonjour à tous. C'est un plaisir de voir tout le monde aujourd'hui.

Je pense que l'un des avantages que j'ai à travailler virtuellement et à travailler ici dans mon bureau est que ma charmante et douce moitié, ma femme, a pu m'apporter un déjeuner frais aujourd'hui. C'est toujours agréable d'avoir ce genre d'avantage, et je tiens donc à remercier ma femme Rose d'avoir été si accommodante ce matin.

Je veux d'abord m'adresser à la vérificatrice générale.

Madame la vérificatrice générale, dans vos rapports et dans votre déclaration liminaire de la semaine dernière, vous avez utilisé le mot « souplesse » pour décrire la façon dont EDSC et l'ARC ont pu offrir des prestations aux Canadiens en cette période extraordinaire. Pouvez-vous consacrer 15 à 20 secondes à cette souplesse, je vous prie?

**Mme Karen Hogan:** Bien sûr. Je pense que je vais souligner quelques points que nous avons soulevés dans notre rapport.

L'un d'eux est la vitesse à laquelle les décisions clés ont été prises concernant la conception et le déploiement du programme, n'est-ce pas? Nous avons établi une comparaison entre les quelques jours et heures qui ont été nécessaires, et les mois qu'il faut normalement. C'est un contraste énorme par rapport au temps qu'il faut habituellement pour la conception d'un nouveau programme.

J'aimerais également souligner tous les changements qui se sont produits au fur et à mesure que la pandémie évoluait et que le programme était déployé. Les ministères ont été en mesure de constater le taux de participation et les effets sur les personnes: ils ont pu étendre la portée du programme afin d'inclure les travailleurs saisonniers ou ceux qui ne sont pas normalement admissibles aux prestations d'assurance-emploi, ils ont reconnu qu'il fallait encourager les personnes à retourner au travail lorsqu'elles le pouvaient afin de maintenir la relation employeur-employé, et ils ont permis aux personnes de gagner un revenu tout en étant admissibles à la PCU.

Je pense que cela démontre la mesure dans laquelle les ministères ont été réceptifs et réactifs au fur et à mesure de l'évolution de la pandémie.

• (1300)

**M. Francesco Sorbara:** Absolument, et évidemment, non seulement les deux ministères devaient connaître les chiffres et savoir ce qui se passait sur le plan de la participation aux programmes, mais aussi les députés devaient écouter leurs électeurs et transmettre leurs commentaires sur la façon dont les programmes devaient être modifiés et rendus plus inclusifs. Je pense que c'est quelque chose dont nous pouvons tous être fiers.

En ce qui concerne l'Agence du revenu du Canada, je suis ravi de vous voir aujourd'hui, monsieur le commissaire. J'ai examiné le plan d'action détaillé de l'ARC, que vous avez remis à notre comité, et je tiens à vous en remercier.

Vous avez notamment mentionné dans votre déclaration liminaire, monsieur le commissaire, que nous avons demandé aux Canadiens de faire une attestation, mais nous avons également constaté pendant cette période que si les Canadiens recevaient la PCU ou si leur employeur les avait fait passer à la subvention salariale, ils n'étaient pas admissibles. Savons-nous en fait combien de paiements ont été retournés par les Canadiens à l'ARC en particulier pour la PCU?

**M. Bob Hamilton:** Merci, madame la présidente.

Je n'ai pas de nombre précis avec moi quant aux remboursements qui ont été effectués. Je sais que nous avons clairement expliqué aux gens qu'ils devraient rembourser au besoin.

Nous avons également dit aux gens que s'ils savaient qu'ils devaient procéder à un remboursement, il serait plus facile de le faire avant la fin de l'année civile 2020 pour les impôts de 2020, mais je n'ai pas de nombre à jour. Je ne sais pas si mon collègue Frank a ce nombre, mais si ce n'est pas le cas, je serai heureux de le fournir ultérieurement.

**M. Francesco Sorbara:** Monsieur Vermaeten, avez-vous quelque chose à ajouter à ce sujet?

**M. Frank Vermaeten (sous-commissaire, Direction générale de cotisation, de prestation et de service, Agence du revenu du Canada):** Je n'ai pas non plus le nombre exact, mais je sais que c'était plus d'un million il y a quelque temps. Plus d'un million de remboursements ont été effectués.

**M. Francesco Sorbara:** D'accord.

**M. Frank Vermaeten:** Nous pouvons certainement obtenir le nombre précis, si cela peut être utile.

**M. Francesco Sorbara:** Je pense que ce serait utile. Je pense que cela reflète l'intégrité et la robustesse du système et, franchement, l'honnêteté des Canadiens — qu'ils soient admissibles ou non, qu'ils aient été transférés à un nouveau programme ou qu'ils aient en fait repris un emploi —, en raison de la façon dont le système fonctionne. Franchement, je pense que cela montre à quel point le programme était robuste.

De plus, en ce qui concerne l'ère de la numérisation, nous avons parlé — je sais que M. Sabia est parti — de la façon dont l'ARC a dû passer de la perception des impôts et du financement des services et des programmes gouvernementaux au déploiement de prestations pour les Canadiens. Dans quelle mesure cette transition a-t-elle été facile ou complexe? À votre avis, comment cela s'applique-t-il aux programmes futurs, peut-être, et à ce dont les gens parlent, comme l'identité numérique? Dans quelle mesure ce changement a-t-il été complexe pour l'ARC?

**M. Bob Hamilton:** Il y a deux points que je voudrais souligner.

Premièrement, même avant la pandémie, nous avions de l'expérience dans le versement de prestations pour le gouvernement, comme la prestation pour enfants et le crédit pour TPS.

Nous n'étions pas en terrain complètement inconnu. Nous avons une composante très importante de versement de prestations et nous versons également un certain nombre de prestations provinciales. En ce sens, la transition n'a pas été aussi importante qu'on pourrait le croire, mais je pense que la nature particulière de ce programme et la rapidité avec laquelle il a dû être mis en œuvre étaient vraiment uniques. Nous avons dû réfléchir très rapidement à la façon dont nous pourrions construire un tout nouveau système — parce que nous n'avions pas déjà cette prestation — afin d'offrir ces programmes, et puis, comme nous l'avons dit tout au long de cette discussion, il y avait la question de savoir dans quelle mesure nous pouvions compter sur la validation initiale par rapport à notre vérification normale de la conformité à la fin.

**M. Francesco Sorbara:** Merci, monsieur Hamilton.

**La présidente:** Merci beaucoup, monsieur Sorbara.

Mesdames et messieurs, il est 13 h 5, et certains de nos collègues avaient dit ne pas pouvoir rester après 13 heures.

Je vais sonder la salle et voir si, en fait, vous pouvez rester jusqu'à 13 h 30. Je pense que nous avons nos techniciens jusqu'à 13 h 30. Si ce n'est pas possible, chers collègues, je suis plutôt réticente à l'idée de poursuivre sans que nos collègues puissent participer. Je vais certainement me soumettre à la volonté du Comité.

Allez-y, monsieur Green.

• (1305)

**M. Matthew Green:** Je suis plutôt déçu d'avoir raté le sous-ministre des Finances. J'ai l'impression que certaines de mes questions sur l'analyse et le processus décisionnel de ce ministère seraient importantes pour mieux comprendre l'ensemble de ce rapport.

Je me demande si d'autres fonctionnaires de ce ministère pourraient répondre. Je constate que la fonction vidéo était arrêtée pour — ça y est, c'est reparti; vous êtes toujours là.

Bon, je laisse tomber. Ça va. Je suis persuadé que nous pourrions obtenir des réponses satisfaisantes.

**La présidente:** Chers collègues, sommes-nous prêts à poursuivre pendant encore 15 à 25 minutes?

[Français]

**M. Luc Berthold (Mégantic—L'Érable, PCC):** Madame la présidente, j'aimerais poser une question.

[Traduction]

**La présidente:** Oui, monsieur Berthold.

[Français]

**M. Luc Berthold:** Allons-nous nous réunir à huis clos à la fin de la rencontre pour organiser les travaux du Comité, ou s'agit-il uniquement de la période de questions avec les témoins?

[Traduction]

**La présidente:** Je ne crois pas qu'une réunion à huis clos était prévue pendant une partie de la séance d'aujourd'hui.

[Français]

**M. Luc Berthold:** D'accord. Je vais devoir partir, mais mes collègues seront présents.

Je vous remercie.

**M. Greg Fergus:** Madame la présidente, j'ai réussi à déplacer mes rendez-vous, alors je peux rester jusqu'à 13 h 25.

[Traduction]

**La présidente:** Très bien.

Monsieur Blois, allez-y.

**M. Kody Blois:** Madame la présidente, je n'ai pas pu me libérer. Je dois donc partir dans 10 minutes.

Pour ce qui est de la couverture, je peux essayer de collaborer avec le bureau du whip ou... si tout va bien, il n'y aura pas de votes, et ce ne sera pas nécessaire, et nous pourrions poursuivre.

**La présidente:** Très bien. Merci, chers collègues. Nous poursuivons les questions.

Passons au prochain tour avec des interventions de six minutes.

Monsieur Berthold, vous avez dit que vous deviez partir, mais vous êtes le prochain. Vous restez?

[Français]

**M. Luc Berthold:** C'est M. Lawrence qui le fera, madame la présidente.

[Traduction]

**La présidente:** Très bien. Merci.

Monsieur Lawrence, vous disposez de six minutes.

**M. Philip Lawrence (Northumberland—Peterborough-Sud, PCC):** Que M. Blois soit rassuré. S'il estime la couverture nécessaire, c'est parfait. Mais, sur mon honneur de député, je ne réclamerai pas de mise aux voix dans la dernière partie de la séance ni personne de notre parti, conformément à l'esprit de notre comité. Il peut partir tranquille.

Je tiens à examiner un cas qui me semble emblématique et symptomatique d'une foule de choses qui ont mal tourné. Tout ça étant dit, je tiens à préciser que je sais que les fonctionnaires ont travaillé extrêmement dur et que beaucoup d'entre ceux qui étaient affectés à cette tâche y ont travaillé 24 heures sur 24, pour que ça aboutisse. Mais je tiens à souligner les difficultés qu'a dû affronter un électeur.

Il avait demandé la prestation canadienne d'urgence, parce que, d'après ce qu'on lui avait dit, il se croyait admissible, comme beaucoup d'autres. Or, à cause d'un détail technique, il ne l'était pas. En fait, il en été informé par son comptable et non à la suite d'une vérification ou d'un audit.

Trois fois il a tenté d'aller sur le site Web de l'Agence du revenu du Canada — il l'a entièrement documenté —, les trois fois le site était en panne. Il a laissé tomber et s'est dit qu'il ferait quand même son devoir de citoyen et qu'il restituerait l'argent avant la fin de l'année. À la banque, il s'est fait dire qu'il n'avait qu'à payer le montant dû à Emploi et Développement social Canada. C'est ce qu'il a fait. Il a ensuite reçu de l'Agence du revenu une lettre désagréable qui lui a appris qu'il n'était pas admissible, qu'il n'avait pas remboursé le montant et qu'il devait le faire sans délai. Par-dessus le marché, cet argent était imposé. Il a ensuite contacté Emploi et Développement social pour demander le remboursement de l'argent qu'il détenait et qu'il avait dit à l'Agence du revenu avoir remboursé.

Emploi et Développement social ne sait rien. Nous essayons depuis huit semaines de recouvrer l'argent. Nous n'avons reçu aucune réponse. Moi-même, j'ai parlé à deux ou trois fonctionnaires. Lui, à une quinzaine. Il a appelé l'Agence du revenu plus de fois que vous pouvez l'imaginer. Il a été mis en attente pendant des heures, et on lui a souvent raccroché au nez.

J'attire votre attention sur ce cas, parce qu'il présente un certain nombre de difficultés. À un moment donné, le fonctionnaire a éclaté de rire et a dit que des milliers de personnes avaient ce problème.

Le contribuable a, depuis le début, essayé de faire son devoir. Il a remis 14 000 \$ au gouvernement qui ne le lui remettra pas. Quelqu'un de l'Agence ou du ministère peut-il bien vouloir réagir?

**M. Cliff C. Groen:** Merci pour la question. Je répondrai d'abord, et peut-être que certains de mes collègues de l'Agence pourront prendre la relève.

Je regrette beaucoup les difficultés éprouvées par votre électeur. Il est certain que nous essayons — et dans l'immense majorité des cas, nous y parvenons — de fournir un service très rapide aux Canadiens. C'est la raison de notre présence ici. Je suis sincèrement désolé pour votre électeur. Peut-être que votre comité pourrait nous communiquer son nom. Je m'engage à ce que nous le contactions directement pour classer l'affaire le plus vite possible.

• (1310)

**M. Philip Lawrence:** Merci. C'est ce que je ferai. Manifestement, je ne voulais pas citer publiquement de nom, mais je le ferai avec votre agence.

Dans un deuxième temps, nous savons qu'il y a eu négligence — je soupçonne même qu'il y en a eu beaucoup — et peut-être même de la fraude. Quel taux de recouvrement vise-t-on? D'après la vérificatrice générale et les agences, quelle proportion de l'argent de la prestation canadienne d'urgence estimons-nous recouvrable?

**Mme Karen Hogan:** Je suppose que je peux répondre d'abord.

Je tiens à préciser que c'est mon travail de m'inquiéter de l'emploi des fonds publics. Quand on en verse par erreur, ça m'inquiète toujours. Mais je reconnais que la pandémie complique la situation.

Il incombe au gouvernement de décider du moment et des modalités des recouvrements, mais j'estime qu'il devrait y avoir un suivi et que des mesures devraient être prises. C'est la raison pour laquelle nous auditerons les efforts en ce sens de l'Agence du revenu et d'Emploi et Développement social.

Sur ce, je cède la parole à l'un des sous-ministres, pour qu'il donne des précisions sur les attentes.

**M. Bob Hamilton:** Madame la présidente, je suis heureux d'y aller le premier.

Sur le taux de recouvrement, je n'ai pas en tête, pour le moment, de valeur précise. Mais, comme la vérificatrice générale l'a dit, nous nous soucions également beaucoup de la bonne utilisation des fonds publics. Nous nous assurerons que l'argent s'est bien rendu où il fallait.

Sur la question qui vient d'être posée sur le choix du moment, il faut également garder à l'esprit, quand nous déterminons d'éventuels cas de détournement d'argent, d'adapter nos efforts pour faire respecter la loi aux situations actuelles des personnes. Non seulement devons-nous agir selon les règles, mais, également, le faire de manière à reconnaître la situation délicate des familles. C'est au fur et à mesure que nous trouverons le juste milieu.

Par acquit de conscience — comme nous le faisons toujours —, nous vérifierons et déterminerons, en fin de compte, les points où il est peut-être survenu une erreur et nous chercherons à la corriger.

**M. Philip Lawrence:** Madame la présidente, me reste-t-il du temps?

**La présidente:** Oui. D'après moi, encore une minute 45 secondes.

**M. Philip Lawrence:** Parfait!

Je comprends les susceptibilités, particulièrement le cas des nombreuses personnes qui, ce n'est pas leur faute, ont simplement mal compris ou ont été victimes de messages ambigus. Je le comprends et je suis franchement d'accord avec vous: nous voulons être sensibles à ce problème.

Mais j'en ai contre les demandes frauduleuses. Espérons qu'il n'y en a pas eu beaucoup. Mais, après une année, nous n'avons aucune idée de leur nombre. Il ne s'agit pas ici du demandeur qui a mal compris les instructions ou de la mère monoparentale qui essaie de joindre les deux bouts; je parle du fraudeur qui peut faire partie du crime organisé. Avons-nous une idée du nombre d'entre eux qui se sont prévalus de la prestation canadienne d'urgence ou du nombre de fuites, après un an?

Comme je l'ai dit, je comprends certainement votre sensibilité au Canadien ordinaire qui s'est trompé. Je l'encouragerais même, mais en ce qui concerne les fraudeurs et les profiteurs, en connaissons-nous le nombre, et quelles mesures prenons-nous pour recouvrer l'argent?

**M. Bob Hamilton:** Il faut notamment garder à l'esprit que, comme vous dites, une année s'est écoulée, mais, en fait, nous ne détenons toujours pas tous les renseignements sur l'admissibilité des demandeurs.

Par exemple, les règles exigeaient que le demandeur ait eu des revenus, au cours de l'année fiscale antérieure ou dans les 12 mois ayant précédé 2020, de 5 000 \$ ou qu'il satisfasse aux exigences. Nous recevons tout juste les déclarations de revenus pour 2020. C'est vraiment ensuite que, par ce moyen, nous déterminerons combien de demandeurs ne semblaient pas admissibles, d'après les données fiscales de 2019, mais pour, en fin de compte, le devenir en raison d'événements survenus en 2020.

C'est là que réside la difficulté. Pour maîtriser la fraude, dans les cas où nous la soupçonnons, nous essayons de bloquer les comptes et d'empêcher les sorties d'argent, nous prenons donc des mesures, entretemps, mais, dans les semaines à venir, nous obtiendrons vraiment une masse de renseignements qui nous aideront à déterminer ce qui est arrivé.

• (1315)

**La présidente:** Merci beaucoup, monsieur Lawrence.

Monsieur Fergus, vous disposez de six minutes.

[Français]

**M. Greg Fergus:** Merci beaucoup, madame la présidente.

J'aimerais également remercier tous les témoins qui ont comparu aujourd'hui.

Comme plusieurs de mes collègues de toutes les formations politiques, j'aimerais remercier ces représentants de la fonction publique canadienne du travail exceptionnel qu'ils ont fait, dans des circonstances inusitées et impossibles, pour créer deux programmes de toutes pièces, et ce, à partir de la maison plutôt qu'au bureau. Ils ont rapidement adopté un cadre permettant de récupérer des sommes après coup. En mon nom personnel, au nom de mes concitoyens et au nom des plus de 9 millions de Canadiens qui ont bénéficié de la PCU, je les remercie de leur travail exceptionnel.

Madame Hogan, vous avez parlé des normes internationales qui s'appliquent maintenant aux circonstances exceptionnelles telles qu'une pandémie mondiale.

Pouvez-vous nous parler davantage de ces normes? Quels en sont les faits saillants?

**Mme Karen Hogan:** Oui, bien sûr.

J'ai fait référence à des pratiques exemplaires qui sont reconnues à l'échelle internationale en ce qui concerne les situations d'urgence telles qu'une pandémie. Ce sont des pratiques qui établissent un équilibre entre l'offre de soutien en temps opportun et la gestion des risques. On met l'accent sur les contrôles effectués après les paiements et on accepte un certain niveau de risque pour accélérer l'offre de soutien.

Habituellement, on effectue des contrôles au préalable pour bien déterminer l'admissibilité d'un demandeur à un programme donné. En cas de crise ou d'urgence, par exemple, dans une pandémie, on effectue certains contrôles au préalable, mais on met surtout l'accent sur les contrôles effectués après les paiements. C'est la situation dans laquelle nous sommes en ce moment. Cela exige des efforts parfois énormes après les paiements, mais cela dépend vraiment des programmes.

**M. Greg Fergus:** Je vous remercie.

Ma prochaine question s'adresse à vous, monsieur Flack. Votre ministère a fait un travail exceptionnel.

En parlant de ces contrôles après coup, vous avez reconnu qu'il y avait des chevauchements entre les deux programmes. Cependant, compte tenu des dépenses globales, on a indiqué que cela avait été limité à 1 % de la valeur des paiements qui avaient été accordés aux Canadiens.

D'abord, pourriez-vous nous donner un meilleur contexte du travail que vous avez accompli, pour nous assurer qu'il s'agissait seulement de 1 %?

Ensuite, croyez-vous avoir respecté les critères de ces normes internationales en limitant ces chevauchements à une valeur aussi faible que 1 %?

**M. Graham Flack:** D'abord, je vais préciser d'où viennent ces normes internationales. Ceux qui connaissent le domaine de la sécurité nationale et du renseignement savent qu'il y a un groupe qui s'appelle le Groupe des cinq. Toutefois, il y a aussi un groupe similaire en ce qui concerne la fraude, et notre ministère en fait partie avec les États-Unis, le Royaume-Uni, la Nouvelle-Zélande et l'Australie.

Nous avons établi ces principes pour nous guider lors d'une situation d'urgence. En gros, nous avons suivi l'expérience de l'Australie pendant les grands feux, alors qu'il y avait crise et qu'il était impossible d'utiliser les moyens traditionnels pour vérifier l'identité des gens. Il y a des principes très clairs pour réduire les frictions au début, parce qu'il y a une nécessité, puis pour exercer ces contrôles par la suite.

Voici quelques exemples concrets. Il nous fallait deux pistes de paiement différentes, l'une à l'Agence de revenu du Canada et l'autre à Emploi et Développement social Canada. Nous savions dès le début qu'il n'était pas possible d'avoir de rectification automatique. Cependant, nous avons été en mesure, après la première semaine, de comparer les listes et de bloquer certaines personnes de l'une ou de l'autre liste. Par ailleurs, avant de faire un paiement, nous demandions aux gens de démontrer leur revenu. C'est un autre bon exemple.

• (1320)

[Traduction]

**La présidente:** Merci beaucoup, monsieur Flack. Nous avons pris plus que le temps prévu.

Monsieur Blanchette-Joncas, vous disposez de six minutes.

[Français]

**M. Maxime Blanchette-Joncas:** Merci, madame la présidente.

Je poursuis ma question précédente et j'aimerais m'adresser à Mme MacDonald.

Votre ministère a offert un programme de mesures de soutien essentielles, dont la Prestation canadienne d'urgence. Selon moi, des travailleurs essentiels devraient normalement y être affectés.

Alors, pourquoi avoir fermé les bureaux de Service Canada alors que les bureaux des fonctionnaires du gouvernement du Québec étaient toujours accessibles au public?

[Traduction]

**Mme Lori MacDonald:** Madame la présidente, j'estime important, pour le contexte, de faire comprendre que, pendant la pandémie, de longues files d'attente se formaient à l'extérieur de nos centres de Service Canada, et il s'y trouvait des personnes malades. Nous avons dû fermer nos bureaux. Un certain nombre de facteurs ont diminué notre capacité de prestation de services.

Malgré la fermeture de nos bureaux, notre personnel est resté occupé, parce qu'il fallait continuer de traiter des demandes pendant la pandémie. En même temps, nous avons cherché très rapidement des moyens de continuer de fournir d'autres services aux Canadiens, pendant la fermeture de nos bureaux, ce qui nous a amenés à créer deux nouveaux modèles de services.

Les demandeurs pouvaient d'abord nous contacter en ligne et remplir un formulaire, après quoi, sous les 48 heures, nous les rappelions.

Ensuite, nous avons créé un numéro d'appel sans frais, particulièrement pour les demandeurs des régions rurales et du Nord, qui pouvaient nous contacter par ce numéro. Nous les rappelions ensuite et nous leur fournissions le service en ligne.

Nous avons continué à travailler dans nos bureaux fermés au public. Nous avons fourni de nouveaux modèles de prestations de services. Nous l'avons fait à la grandeur du pays pour continuer à traiter les dossiers et à fournir les services tout en restant surtout soucieux de la sécurité de la santé du public.

En même temps, pendant que nos bureaux étaient fermés, nous avons pris des mesures de sécurité, avec la collaboration de nos partenaires syndicaux et nos comités d'hygiène et de sécurité du travail, pour mettre en place des cloisons de plexiglas et des mesures appropriées de distanciation et de sécurité, en vue de la réouverture de nos bureaux de Service Canada au public canadien. Nous l'avons fait en 70 jours environ.

[Français]

**M. Maxime Blanchette-Joncas:** Madame MacDonald, j'aimerais comprendre une chose. Service Canada se conforme aux directives de la santé publique, dont celles qui sont issues du gouvernement du Québec. Le gouvernement du Québec avait décidé de garder ouverts les bureaux de sa fonction publique, mais le gouvernement fédéral a décidé pour sa part que cela ne respectait pas les mesures sanitaires. J'essaie de comprendre la logique de ce raisonnement.

[Traduction]

**Mme Lori MacDonald:** Je vous remercie pour la question.

Nous respectons les mesures sanitaires. En même temps, nous essayions de gérer une affluence de plusieurs millions de demandeurs de services pour l'assurance-emploi tout en essayant de continuer à travailler, mais nous avons dû également fermer nos bureaux, parce que des malades y venaient. Nous avons dû également les désinfecter. Il survenait des incidents de sécurité. Compte tenu de notre capacité limitée de gérer un certain nombre de facteurs différents tout en essayant de fournir des services, nous avons décidé de fermer nos bureaux mais de continuer à faire notre travail. Nous avons mis en place un modèle qui nous permettait de répondre aux besoins des Canadiens et qui, en fait, nous a permis de répondre à des millions de demandes de prestations d'assurance-emploi. Nous avons dû gérer cette charge de travail, c'est-à-dire traiter les demandes et fournir le service par l'entremise de nos centres d'appel.

Un certain nombre de facteurs est entré en jeu. Nous avons poursuivi la prestation des services. Nous avons instauré de nouvelles mesures de sécurité dans nos bureaux. Nous en avons fermé les portes pendant environ 70 jours. Nous avons ensuite rouvert nos bureaux et ils le sont depuis ce temps.

• (1325)

[Français]

**M. Maxime Blanchette-Joncas:** Madame MacDonald, pourquoi a-t-on rouvert les bureaux de Service Canada qui se trouvaient dans les endroits les plus à risque, c'est-à-dire dans les grands centres urbains?

Au mois de juillet, vous avez annoncé la réouverture des bureaux de Gatineau, de Montréal et de Québec, là où il y avait le plus de cas de COVID-19, tandis que, dans les régions rurales, il n'y en avait pas beaucoup.

Si c'est une question de santé et de sécurité, pourquoi a-t-on mis à risque les employés en rouvrant les bureaux des régions qui comptaient le plus de cas de COVID-19?

[Traduction]

**Mme Lori MacDonald:** En fait, nous avons appliqué les mêmes mesures partout dans le pays, en milieu urbain comme en région rurale. Nous avons 317 bureaux. Environ 150 d'entre eux sont très petits, le nombre d'employés étant de quatre ou moins. Notre problème, notamment, était que beaucoup de nos employés sont de jeunes mères. En raison de la fermeture des écoles, pour cause de pandémie, nous ne pouvions pas ouvrir nos bureaux, faute de pouvoir respecter la norme d'hygiène et de sécurité qui exige qu'un nombre suffisant de personnes puisse venir travailler.

Comme nous voulions garder nos employés au travail — ils étaient en télétravail —, il était plus efficace, pour les besoins du traitement des dossiers, de continuer à privilégier le télétravail pendant la fermeture de nos bureaux. En même temps, ça nous permettait de satisfaire aux besoins en matière d'hygiène et de sécurité de nos bureaux.

Par exemple, la présence d'au moins deux membres du personnel est requise en tout temps au bureau...

[Français]

**M. Maxime Blanchette-Joncas:** Madame MacDonald, j'essaie de comprendre une chose. Aujourd'hui, le 15 avril 2021, 18 bureaux de services mobiles sont toujours fermés au Québec. Pourquoi?

[Traduction]

**Mme Lori MacDonald:** Nous n'avons pas rétabli nos bureaux mobiles, en partie parce qu'un certain nombre de décrets de confinement sont en vigueur, ce qui nous empêche de nous rendre dans les régions en question. C'est également, en partie, parce que nous avons appliqué un nouveau modèle de prestation de services qui permet de les fournir dans ces régions sans y exiger la présence physique d'employés dans les bureaux.

Bien sûr, à la fin de la troisième vague, quand nous pourrions retourner dans les communautés, nous rétablirons nos services mobiles. En même temps, je dois souligner que ces services sont accessibles aujourd'hui, soit en ligne, soit par un numéro sans frais 1-800.

[Français]

**M. Maxime Blanchette-Joncas:** Madame MacDonald, j'aimerais vous décrire la situation sur le terrain dans ma circonscription.

Des gens doivent faire deux heures de route pour se rendre à un bureau de Service Canada. Ils doivent donc faire un voyage de quatre heures en tout. Est-ce plus logique de déplacer un ou deux employés d'un bureau ou d'obliger une cinquantaine de personnes à se rendre à un bureau se trouvant dans un centre urbain? Voilà mon raisonnement.

Comme je l'ai dit tout à l'heure à votre collègue, ce ne sont pas tous les gens qui ont accès à Internet ou qui veulent faire des demandes par téléphone. Certains s'attendent à recevoir un service en personne. Je ne comprends donc pas pourquoi Service Canada n'a toujours pas instauré de mesures efficaces après un an.

[Traduction]

**La présidente:** Merci beaucoup, monsieur Blanchette-Joncas. Nous avons dépassé de beaucoup le temps prévu.

Monsieur Green, vous disposez de six minutes. Vous êtes notre dernier intervenant.

**M. Matthew Green:** Mon ami du Québec a consacré beaucoup de temps à ce dossier. Par souci pour ses électeurs, qu'on réponde à la question.

**Mme Lori MacDonald:** En ce moment, nous avons 317 Centres Service Canada, dont 315 sont ouverts. Nous avons à ce stade-ci la capacité nécessaire pour que les Canadiens aient accès à un Centre Service Canada en activité. En fait, 90 % de la population canadienne peut déjà se rendre à un centre ouvert dans un rayon de 50 kilomètres.

En plus, nous avons deux modèles parallèles de prestation des services. Quiconque peut prendre le téléphone et appeler notre numéro sans frais 1-800 pour que nous l'aidions à remplir sa demande. Nous prêtons main-forte aux gens avec les formulaires, quel que soit le service dont ils ont besoin, et nous les rappelons dans les 48 heures pour conclure le travail.

Par ailleurs...

**M. Matthew Green:** Bien. J'espère que la réponse donne au moins une idée de la façon dont vous avez pu vous réorienter au pays. Je sais que mon ami du Bloc attache beaucoup d'importance à cette question, et je voulais qu'il obtienne une réponse.

À la lumière de mes interventions précédentes, vous constaterez que j'essaie de mieux comprendre les calculs, les formules, les principes d'économie du travail et les théories économiques qui sous-tendent certains résultats que nous avons observés. J'ai demandé aux représentants du ministère des Finances du Canada comment ils avaient analysé les répercussions des modifications à la PCU qui étaient proposées sur le bassin de main-d'œuvre et sur l'incitation à retourner au travail.

Je me souviens de l'époque où je fréquentais l'Université Acadia, alors que je faisais des calculs économiques — pas très bien, mais tout de même. J'essayais de comprendre comment ces outils étaient employés ailleurs. Je pense notamment à la façon dont nous adoptons des lois qui gardent les gens dans la pauvreté, comme le faible salaire minimum, les prestations d'aide sociale insuffisantes, les mesures de soutien inadéquates pour les personnes handicapées, et le mouvement de va-et-vient de l'économie. On a l'impression que ce genre de calculs sont effectués.

Le Bureau du vérificateur général affirme que le ministère des Finances Canada a analysé la corrélation entre la PCU et la Subvention salariale. Je me demande dans quelle mesure il y a eu une interaction entre les deux mesures — je parle du va-et-vient et des mouvements de l'économie du travail.

• (1330)

**Mme Michelle Kovacevic:** Il va sans dire que nous avons analysé la corrélation entre la PCU et d'autres mesures de soutien aux entreprises, y compris la Subvention salariale dont vous avez parlé. Je n'ai pas l'information sous la main puisque c'est mon collègue fiscaliste qui s'en occupe, mais il se fera un plaisir de vous envoyer la réponse.

**M. Matthew Green:** Si vous me le permettez, j'aimerais aussi savoir quels critères ont été employés pour évaluer l'ampleur du soutien qui serait offert au moyen de la Prestation et de la Subvention, respectivement.

**Mme Michelle Kovacevic:** Je ne peux pas parler de la Subvention, mais je peux assurément vous répondre au sujet de la PCU.

Au départ, le ministère des Finances s'intéressait bien sûr au coût et au financement, ce qui n'est pas surprenant. Je dirais que nous avons effectué toute la gamme d'analyses d'emblée, en collaboration avec nos partenaires d'Emploi et Développement social Canada, ou EDSC, et de l'Agence du revenu du Canada, ou ARC. Pour ce qui est de la conception de l'outil, comme M. Flack l'a dit plus tôt, nous avons regardé ce que d'autres pays, comme le Royaume-Uni, la France et la Nouvelle-Zélande, ont offert en guise de soutien du revenu et de soutien aux entreprises.

Ensuite, nous avons évalué le montant qu'il était logique de verser pour soutenir le revenu des gens. Étant donné que les citoyens ont essentiellement été sommés de rester à la maison en raison de la crise de santé publique, quel était un seuil raisonnable de revenu à leur offrir? Pourquoi pas 1 000 \$, voire 200 \$? C'était...

**M. Matthew Green:** Au départ, c'était 900 \$, puis une analyse a révélé que les gens ne pouvaient pas survivre avec cette somme. Je l'indique ici puisqu'en Ontario, la prestation d'aide sociale se situe aux alentours de 720 \$. Nous adoptons des lois qui maintiennent les gens dans la pauvreté.

J'ai une question sur la manière dont nous avons abordé le soutien à la Bourse de Toronto et aux grandes institutions financières. Comme vous le savez, dans le cadre du programme de rachat relatif à l'achat de papier, la Banque du Canada a fourni un soutien en li-

quidité et un assouplissement quantitatif d'une valeur de 750 milliards de dollars.

Le ministère des Finances n'a-t-il jamais envisagé la théorie monétaire moderne qui consiste à financer la dette souveraine pour nos programmes sociaux, de la même manière que nous avons renfloué les grandes banques pour qu'elles nous prêtent inévitablement cet argent imaginaire, même à faible taux d'intérêt?

**Mme Michelle Kovacevic:** C'est une question tendancieuse. Je vous remercie.

Je ne suis pas au fait de ce genre d'analyse, et ce n'est certainement pas un sujet que j'ai abordé personnellement au cours de la dernière année, pendant que nous nous occupions de la PCU. Je n'ai pas vraiment les compétences nécessaires pour répondre, et je comprends à peine la portée de ce genre d'analyse. Je peux toutefois prendre note de la question et faire parvenir une réponse plus éclairée au député.

**M. Matthew Green:** Des vérifications ont été effectuées, et les membres du comité des comptes publics se souviendront des questions que j'ai posées au directeur parlementaire du budget. Ces mesures ont été appliquées assez librement: nous avons versé 750 milliards de dollars aux grandes banques et à Bay Street, mais seulement 100 milliards aux travailleurs, et 100 milliards au financement de la dette, dont il est si souvent question à la Chambre et en comités.

Je me demande simplement si le ministère des Finances a examiné les pouvoirs souverains qui relèvent de la théorie monétaire permettant de financer nos propres programmes sociaux, pour éviter de donner l'argent aux grandes banques, qui nous le prêtent ensuite.

**La présidente:** Je vous prie de répondre très brièvement.

**Mme Michelle Kovacevic:** Ma réponse est la même, monsieur. En ce qui a trait à la PCU, je peux parler de l'analyse que nous avons réalisée à propos des mesures de soutien du revenu à l'intention des Canadiens qui en avaient besoin. Or, je n'ai pas vraiment les compétences nécessaires pour répondre à votre grande question, qui est importante. Cependant, je me ferai un plaisir d'en prendre note.

• (1335)

**M. Matthew Green:** Puisqu'elle a été posée officiellement, je vous serais reconnaissant de la noter.

Je vous remercie du temps que vous m'avez accordé, madame la présidente.

**La présidente:** Je vous remercie infiniment.

Chers collègues, puisqu'il est plus de 13 h 30, nous devons nous arrêter.

Je tiens à remercier tous les députés, ainsi que nos témoins, qui ont eu la gentillesse de nous consacrer plus de temps pour que les membres du Comité puissent leur poser toutes leurs questions. Je tiens à vous remercier de votre participation.

Je veux rappeler aux députés que la réunion de mardi prochain portera sur le rapport 8, *Préparation en cas de pandémie, surveillance et mesures de contrôle aux frontières*.

Le Comité est-il prêt à lever la séance?

Je vois des pouces levés.

Je vous remercie infiniment, et profitez du reste de la journée. La séance est levée.

---







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

---

### PERMISSION DU PRÉSIDENT

---

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

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

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

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

---

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

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

---

### SPEAKER'S PERMISSION

---

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

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

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

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

---

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