



Chambre des communes
CANADA

Comité permanent des comptes publics

PACP • NUMÉRO 026 • 2^e SESSION • 40^e LÉGISLATURE

TÉMOIGNAGES

Le mardi 9 juin 2009

Président

L'honorable Shawn Murphy

Aussi disponible sur le site Web du Parlement du Canada à l'adresse suivante :

<http://www.parl.gc.ca>

Comité permanent des comptes publics

Le mardi 9 juin 2009

• (1530)

[Traduction]

Le président (L'hon. Shawn Murphy (Charlottetown, Lib.)):
La séance est ouverte. Bienvenue à tous.

Chers collègues, mesdames et messieurs les visiteurs et les témoins, cette réunion a été convoquée conformément au Règlement pour entreprendre l'étude du chapitre 5 du rapport *Le Point* de 2009 de la vérificatrice générale du Canada, intitulé Les services de passeport—Passeport Canada.

Le comité est ravi d'accueillir aujourd'hui Mme Sheila Fraser, qui est accompagnée de Mme Wendy Loschiuk, vérificatrice générale adjointe, et de M. John Reed, directeur principal.

Nous entendrons aussi le sous-ministre et administrateur des comptes du ministère des Affaires étrangères et du Commerce international, M. Len Edwards.

Nous recevons également de Passeport Canada, Mme Christine Desloges, présidente-directrice générale, de même que M. Jody Thomas, chef de l'exploitation, et M. Gary McDonald, directeur général.

Je vous souhaite à tous encore une fois la plus cordiale bienvenue. Avant de donner la parole à la vérificatrice générale, permettez-moi de présenter au comité M. Brandon Jarrett, du Bureau national australien de la vérification générale. Il est venu au Canada pour préparer l'inspection professionnelle de notre Bureau du vérificateur général, qui se déroulera au cours des 12 prochains mois.

Monsieur Jarrett, bienvenue au Canada et à notre comité.

Nous écouterons maintenant la déclaration de Mme Fraser, puis celle de M. Edwards s'il souhaite prendre la parole, et de Mme Desloges.

Madame Fraser.

Mme Sheila Fraser (vérificatrice générale du Canada, Bureau du vérificateur général du Canada): Merci, monsieur le président, de nous avoir invités à discuter du chapitre 5 de notre rapport *Le Point* de 2009 sur les services de passeport.

Comme vous l'avez mentionné, je suis accompagnée aujourd'hui de Wendy Loschiuk, vérificatrice générale adjointe, et de John Reed, directeur principal, qui ont été chargés de cette vérification.

Ces dernières années, nous avons examiné Passeport Canada à plusieurs reprises lors de vérifications de la gestion des renseignements sur l'identité, des frais imposés par le gouvernement et de l'échange de renseignements. Cet organisme fournit non seulement un service très important aux Canadiens en leur délivrant les documents de voyage dont ils ont besoin pour franchir les frontières, mais il joue également un rôle en matière de sécurité.

[Français]

En 2005, nous avons signalé qu'avec le resserrement de la sécurité à la frontière, particulièrement pour les voyages aux États-

Unis, Passeport Canada avait du mal à répondre aux attentes plus élevées en matière de sécurité et à la demande croissante de services.

En 2007, nous avons constaté des progrès par rapport aux préoccupations que nous avons soulevées, mais Passeport Canada avait encore du travail à faire. En fait, après l'entrée en vigueur en janvier 2007 de la phase 1 de l'Initiative relative aux voyages dans l'hémisphère occidental imposée par les États-Unis, Passeport Canada n'était pas préparé à un surcroît de demandes de passeport des Canadiens qui voulaient se rendre aux États-Unis en avion. Cette hausse a entraîné des retards importants dans le traitement des demandes de passeport, et le temps d'attente dans les bureaux de passeport s'est allongé.

À la suite des audiences de 2007, le comité a publié un rapport dans lequel il critiquait Passeport Canada de ne pas avoir planifié la forte augmentation de demandes de passeport. Le comité a demandé à Passeport Canada de lui présenter un plan d'action précisant comment il se préparerait à une autre vague possible de demandes de passeport avant la prochaine phase de l'initiative. Je crois comprendre que le plan d'action a été soumis au comité.

Comme vous le savez, la phase 2 de l'initiative qui oblige les Canadiens et les Américains à détenir un passeport pour entrer aux États-Unis par voie terrestre et par voie maritime est entrée en vigueur le 1^{er} juin dernier.

Dans le rapport *Le Point*, nous examinons les mesures prises par Passeport Canada depuis 2007 pour cerner et régler les problèmes que l'organisme avait éprouvés quant au respect de l'échéance sur la première phase de l'initiative.

Aux fins du présent chapitre, nous nous sommes concentrés sur la façon dont l'organisme délivre les passeports aux Canadiens qui en ont besoin. La question de la sécurité n'a pas retenu notre attention cette fois-ci.

[Traduction]

D'après notre vérification, Passeport Canada a pris des mesures pour cerner les ratés de 2007 et régler les problèmes. À notre avis, Passeport Canada était mieux préparé pour faire face à l'échéance de la phase 2 de l'Initiative relative aux voyages dans l'hémisphère occidental. L'organisme a tenu plusieurs séances en vue de tirer des leçons, de déterminer la cause des problèmes et, finalement, de trouver des solutions. Il a amélioré ses méthodes de prévision et de surveillance de la demande, de sorte qu'il peut mieux réagir face aux changements. Il a augmenté sa capacité de traitement et d'impression des passeports, simplifié son mode de gestion des demandes présentées en personne dans les bureaux de passeport et engagé plus de personnel.

Passeport Canada a pris de nombreuses mesures pour informer la population canadienne de la nécessité d'avoir un passeport. Il a lancé une campagne nationale de communication pour rappeler aux Canadiens et aux Canadiennes la date butoir de juin 2009 et les inviter à présenter leur demande. Il a tenu des ateliers dans certaines collectivités pour renforcer son message et accepter des demandes de passeport.

Passeport Canada a offert aux Canadiens la possibilité de présenter leur demande de passeport à certains comptoirs de Service Canada et dans les bureaux de poste locaux. Il a également remanié son site Web. De plus, nous avons constaté que Passeport Canada a fait le nécessaire pour informer la population canadienne, améliorer l'accès aux services et, par la même occasion, influencer sur la demande à cet égard.

Lors de notre vérification, nous avons voulu savoir si Passeport Canada disposait de plans au cas où la demande dépasserait sa capacité opérationnelle actuelle. L'organisme s'est doté d'un plan général d'urgence qui prévoit plusieurs mesures en cas de files d'attente trop longues ou de retards excessifs par rapport aux délais d'exécution normaux.

Pendant la vérification, la planification détaillée était toujours en cours, mais, selon nous, elle présentait des lacunes importantes. Ainsi, l'organisme n'avait pas encore déterminé la mesure dans laquelle sa capacité opérationnelle augmenterait s'il prenait certaines mesures d'urgence. Il n'avait pas pris de décision non plus quant au nombre de demandes en trop que cela prendrait pour déclencher de telles mesures. De plus, l'organisme n'avait pas précisé qui avait le pouvoir et la responsabilité de déclencher des mesures d'urgence.

Notre rapport *Le Point* contient des recommandations visant à aider Passeport Canada à composer avec de fortes augmentations de la demande de passeports. Bien que l'organisme ait accepté nos recommandations, le comité voudra peut-être lui demander des précisions sur les mesures prises.

Monsieur le président, je termine ainsi ma déclaration d'ouverture. Mes collègues et moi serons heureux de répondre aux questions du comité.

Merci.

• (1535)

Le président: Merci beaucoup, madame Fraser.

Nous entendrons maintenant la déclaration de M. Len Edwards, sous-ministre des Affaires étrangères et du Commerce international.

À vous, monsieur Edwards.

M. Leonard Edwards (sous-ministre des Affaires étrangères, ministère des Affaires étrangères et du Commerce international): Merci, monsieur le président.

Bonjour tout le monde. Je suis heureux de comparaître devant votre comité aujourd'hui, en compagnie de Mme Christine Desloges, qui est la nouvelle présidente-directrice générale de Passeport Canada, de Jody Thomas et de Gary McDonald.

Je me réjouis particulièrement de pouvoir faire le point aujourd'hui sur les mesures importantes que Passeport Canada a prises pour faire face à la possibilité d'une hausse soudaine du nombre de demandes dans l'avenir.

En 2007, la vérificatrice générale faisait remarquer que Passeport Canada ne disposait pas de plan d'urgence lui permettant de réagir à un accroissement imprévu du nombre de demandes de passeports. Je suis heureux de vous affirmer que ce n'est plus le cas. Passeport Canada a mis en place des mesures à toute épreuve pour s'adapter à

des changements subits au niveau de la demande. Comme vous venez de l'entendre, Mme Fraser a fait état de cette amélioration dans son rapport *Le Point* de 2009.

[Français]

En fait, depuis la publication du rapport de 2009, Passeport Canada peut même se prévaloir de nouveaux progrès réalisés dans ce domaine. L'organisme a parachevé la planification d'urgence et a préparé des plans d'action mis à jour régulièrement, de sorte que Passeport Canada soit à même de prendre les mesures voulues pour absorber tout accroissement de la demande.

[Traduction]

Dans son rapport, la vérificatrice générale a demandé que Passeport Canada détermine à quel point chacune des mesures d'urgence augmentera la capacité opérationnelle de l'agence. Bien que la quantification des effets de chacune des mesures du plan d'action sur les capacités d'organisation soulève des difficultés, l'agence a défini l'objectif de chacune de ces mesures sur le plan de la capacité opérationnelle, ainsi que les avantages escomptés. L'Équipe d'intervention tactique suivra de près la situation.

[Français]

La vérificatrice générale voulait également connaître la quantité de demandes qui nécessiteraient la prise de certaines mesures, en particulier pour celles dont le délai d'exécution est plus long, notamment l'embauche de nouveaux employés.

[Traduction]

Je peux vous dire que Passeport Canada a établi des éléments déclencheurs pour chacune des mesures annoncées dans le plan d'action, y compris l'augmentation du temps d'attente, l'allongement des files d'attente dans les bureaux régionaux, des délais de traitement excédant les normes publiées et des retards dans l'impression. Ces déclencheurs font l'objet de réévaluations périodiques en fonction de la situation aux échelons local, régional et national.

Ces stratégies d'intervention s'étendent à tous les domaines, et l'organisme s'assure ainsi d'exploiter ses gains de capacité au niveau du nombre de demandes reçues, du traitement, de l'impression et de ses communications

[Français]

Mme Fraser a demandé que les rôles, les responsabilités et les pouvoirs relatifs à la prise des mesures d'urgence soient déterminés. Cela a également été fait. Le chef de l'exploitation est responsable de la prise de la plupart des mesures à l'échelon national. Certaines mesures de moindre importance seront prises à l'échelon local. Passeport Canada est également prêt à demander l'autorisation du ministre des Affaires étrangères pour mettre en oeuvre certaines mesures, si la situation le justifie.

• (1540)

[Traduction]

L'incapacité de répondre à l'augmentation du nombre des demandes envoyées par la poste a été l'une des principales causes de la crise de 2007. Comme l'a fait observer la vérificatrice générale dans son dernier rapport, Passeport Canada a pris des mesures énergiques pour augmenter sa capacité, notamment en ouvrant un nouveau centre de traitement et d'impression à Gatineau pour les demandes reçues par la poste. L'organisme a également agrandi et modernisé bon nombre de ses 33 bureaux régionaux. Depuis août 2008, elle a ajouté à son effectif 40 nouveaux agents réceptionnaires chargés d'étudier les demandes de passeport, et l'on peut obtenir des services dans les 197 comptoirs de Postes Canada et bureaux de Service Canada.

[Français]

Passeport Canada a rationalisé le traitement des demandes en définissant les étapes critiques, les rôles et les responsabilités de chacun. On a modifié le déroulement du travail et amélioré les rapports à l'interne afin de mieux contrôler le nombre de demandes traitées.

[Traduction]

Dans son rapport *Le Point* de 2009 — et elle l'a mentionné encore cet après-midi —, la vérificatrice générale a souligné la campagne de communication qu'a lancée Passeport Canada pour encourager les Canadiens à faire leur demande de passeport au plus tôt. Soulignons que l'organisme avait déjà pris des initiatives, très tôt, même en 2007, pour préparer les Canadiens. Dès 2007, l'organisme a publié des avis expliquant la nouvelle politique simplifiée sur les répondants, où l'on mentionnait aussi la nécessité pour chacun de se munir dorénavant d'un passeport, comme le voulait la première phase de l'Initiative relative aux voyages dans l'hémisphère occidental.

Passeport Canada a également lancé deux phases d'avis public sur le processus de renouvellement simplifié où l'on mettait en relief les exigences de cette initiative.

[Français]

À l'été 2008, Passeport Canada a consacré près de 1 million de dollars à une campagne nationale de publicité à la radio et dans la presse écrite pour faire connaître les exigences relatives à l'Initiative relative aux voyages dans l'hémisphère occidental. L'organisme a aussi organisé à la fin de l'été une campagne de publipostage qui s'adressait aux Canadiens habitant à moins de 50 kilomètres de la frontière américaine ainsi qu'aux Canadiens résidant aux États-Unis.

[Traduction]

De même, l'organisme a fait distribuer des affiches et des dépliants dans les centres d'information touristique provinciaux, les haltes routières, les postes frontaliers, les aéroports, les missions canadiennes, les bureaux de Passeport Canada et les centres de Service Canada. En 2009, tous les avis publics paraissant dans les ateliers ou cliniques de passeport mentionnaient l'échéance du 1^{er} juin.

[Français]

Passeport Canada a mené une campagne de publicité sur Internet au printemps dernier, encourageant les Canadiens à faire leur demande au plus tôt. Cette annonce a paru sur plusieurs sites Web très fréquentés, par exemple le Weather Network, Météomédia, Sympatico/MSN Canada, Yahoo! Canada, la Toile du Québec, Travelocity Canada et Expedia Canada.

[Traduction]

L'organisme s'est efforcé de rendre son site Web plus convivial et a retouché les formulaires de demande au printemps. Les formulaires de demande interactifs sont maintenant d'une utilisation plus facile; les clients peuvent taper directement dans les divers champs et ensuite imprimer le formulaire sans avoir besoin d'un compte en ligne. Ce nouveau formulaire interactif a aussi pour avantage de réduire le risque d'erreurs, grâce à un code à barres 2D qui est généré automatiquement dans le coin du formulaire lorsque l'utilisateur tape. Ce code à barres, qui renferme les données inscrites sur le formulaire, peut être lu en quelques secondes par l'agent de passeport.

[Français]

Il y a une autre initiative importante qui nous permet de mieux rejoindre le grand public et qui a été amorcée après la crise de 2007: je parle des ateliers ou cliniques de passeports que nous organisons dans notre Unité de passeports mobile.

L'objectif de cette initiative, qui entre maintenant dans sa troisième année, est de fournir des services de passeport aux régions éloignées et dans les collectivités frontalières. L'Unité de passeports mobile élargit l'accès aux services de passeport, particulièrement dans les régions rurales, et réduit les retards causés par des demandes incomplètes.

[Traduction]

En 2007 et 2008, l'Unité de passeports mobile a organisé plus de 109 ateliers au Canada. On en planifie 150 autres pour 2009-2010, dans des villes comme Sarnia, Brandon, Barrie, Collingwood, Lethbridge, Abbotsford, Brossard, Prince George, Petawawa, Longueuil, Lloydminster, Brockville, Granby, Charlottetown, Summerside, Kelowna, Vernon, Perth-Andover, Chatham, Penticton et Gander, pour ne nommer que celles-là.

Enfin, je tiens à remercier les membres du comité de m'avoir donné l'occasion de décrire les changements et les améliorations apportés au Bureau des passeports.

Je cède maintenant la parole à Mme Christine Desloges, la nouvelle présidente-directrice générale, qui décrira brièvement la situation de l'agence aujourd'hui, maintenant que l'échéance du 1^{er} juin est passée.

• (1545)

Le président: Madame Desloges.

Mme Christine Desloges (présidente-directrice générale, Passeport Canada): Merci beaucoup, monsieur.

Monsieur le président, mesdames et messieurs les membres du comité, je vous remercie de m'avoir invitée à la rencontre d'aujourd'hui.

La vérificatrice générale a déposé son rapport *Le Point* de 2009 pendant la semaine où j'ai assumé les fonctions de présidente-directrice générale de Passeport Canada. C'est une grande chance car j'étais déjà heureuse à l'idée de me joindre à un organisme jouissant d'une réputation aussi solide. Les résultats positifs dont a fait état l'évaluation de Mme Fraser m'ont donné une raison de plus d'être fière de l'organisme que j'ai l'honneur de présider.

[Français]

Dans son rapport du 31 mars, Mme Fraser a conclu que Passeport Canada avait fait des progrès satisfaisants dans la mise en oeuvre de certaines mesures et la préparation de plans d'urgence en cas de hausse inattendue du nombre de demandes de passeport à l'approche du 1^{er} juin 2009.

Comme vous le savez, la phase 2 de l'Initiative relative aux voyages dans l'hémisphère occidental, l'IVHO, est entrée en vigueur le 1^{er} juin. La loi américaine a resserré les exigences relatives aux documents de voyage pour les personnes entrant aux États-Unis, quittant les États-Unis et même survolant le territoire américain. À compter du 1^{er} juin, toute personne franchissant la frontière américaine par voie terrestre ou maritime doit avoir en sa possession un passeport valide, une carte NEXUS ou FAST, ou un permis de conduire Plus approuvé.

[Traduction]

Eh bien, le 1^{er} juin est derrière nous, et je suis fière de vous dire que les volumes étaient et sont encore élevés. En fait, c'est hier que nous avons connu le volume le plus élevé d'une journée. Nous avons dépassé les 25 100 demandes par jour et nous sommes prêts, monsieur le président. J'aimerais vous faire part des défis auxquels Passeport Canada a eu à faire face et vous expliquer comment nous nous y sommes adaptés.

Lorsqu'est entrée en vigueur la première phase de l'IVHO, le 23 janvier 2007, il est devenu évident que Passeport Canada devait opérer des changements radicaux. À compter de cette date, tout Canadien se rendant aux États-Unis par avion, entrant dans ce pays ou le survolant, aurait besoin d'un passeport valide. Vous vous rappelez peut-être les longues files d'attente, les requérants mécontents, les longs délais de traitement et l'irritation générale résultant du fait que les demandes de passeport nous parvenaient en nombre record.

[Français]

Eh bien, des changements radicaux ont été appliqués depuis. Comme Mme Fraser l'a fait remarquer dans son rapport, nous avons pris de nombreuses mesures afin de répondre aux besoins des Canadiens. Nous avons beaucoup appris de la crise, et cette fois-ci, nous avons survécu à la tempête.

[Traduction]

Fait digne de mention, monsieur le président, les volumes de demandes qui ont provoqué la crise de 2007 sont aujourd'hui monnaie courante.

[Français]

Prenons comme exemple le mois de janvier 2007, un mois extrêmement pénible au cours duquel nous avons reçu près de 500 000 demandes de passeport, dépassant par le fait même la capacité de traitement dont nous disposions alors.

[Traduction]

De janvier à mai dernier, notre système électronique a traité tous les mois environ 436 000 demandes, sans difficulté aucune. Au cours de ces mêmes mois, 99 p. 100 des demandes ont été traitées dans les délais annoncés. Le reste des demandes, soit 1 p. 100, n'ont pas pu être traitées dans ce délai pour diverses raisons. Elles étaient soit incomplètes, ou bien nécessitaient des vérifications supplémentaires afin de lever l'alerte de sécurité ou vérifier un répondant. Les demandes ont aussi été retardées à cause des vérifications de contrôle de la qualité qui assurent l'intégrité des documents que nous délivrons au client.

Comme vous voyez, Passeport Canada a réussi en à peine deux ans à améliorer sensiblement sa capacité de service.

•(1550)

[Français]

C'est tout notre organisme qui a grandi depuis la crise de 2007, en expérience comme en taille. Comme l'a mentionné M. le sous-

ministre Edwards, nous avons entre autres ouvert le tout nouveau Centre de traitement de Gatineau et agrandi certains de nos bureaux régionaux. Et notre effectif a grossi environ du tiers depuis janvier 2007.

J'ai la conviction que les mesures préparatoires que nous avons prises nous permettront d'absorber sans heurt des volumes importants ainsi que des augmentations soudaines de la demande. Je suis heureuse de vous faire savoir que neuf jours après l'entrée en vigueur de l'IVHO, nous avons su prouver que nous étions à la hauteur du défi.

[Traduction]

Lorsque la vérificatrice générale a mentionné notre campagne encourageant les Canadiens à faire leur demande de passeport au plus tôt, elle a déclaré que seul le temps dirait si les Canadiens écouteront notre conseil. À l'approche de l'échéance du 1^{er} juin, notre objectif était de faire en sorte que la demande de passeports canadiens demeure forte et soutenue, et c'est exactement ce qui est arrivé. Nous pouvons donc affirmer que nos campagnes de communication et nos efforts préparatoires ont donné les résultats voulus.

[Français]

En conclusion, je vous dirai que l'équipe de Passeport Canada, d'un océan à l'autre, a vu avec fierté le greffier du Conseil privé mentionner l'excellence de notre service dans son rapport annuel au premier ministre, en mars dernier. C'était un grand honneur de voir que l'on reconnaissait ainsi le travail acharné de Passeport Canada. Oui, c'est vrai, nous avons fait pas mal de chemin depuis la crise de 2007.

[Traduction]

En conclusion, je vous dirais que même si l'échéance du 1^{er} juin est chose du passé, notre tâche est loin d'être achevée. Nous nous attendons à ce que de nombreux Canadiens fassent leur demande de passeport dans les mois à venir. Tous les employés de Passeport Canada demeurent vigilants, car nous risquons de nous retrouver avec une nouvelle augmentation de la demande et, si tel est le cas, nous serons prêts.

Merci beaucoup de m'avoir permis de vous adresser la parole aujourd'hui.

Le président: Merci, madame Desloges.

Nous amorçons une première série de questions de sept minutes. Je donne d'abord la parole à Mme Crombie.

Mme Bonnie Crombie (Mississauga—Streetsville, Lib.): Bienvenue à tous.

Je vous félicite pour ce rapport de vérification tout à fait élogieux. C'est un des plus positifs que nous ayons vus, alors je tiens à vous en féliciter.

Ma première question s'adresse à madame la vérificatrice générale. J'ai remarqué que la vérification de 2005 portait strictement sur des questions de sécurité, et que la vérification de 2007 assurait le suivi. En 2009, vous avez décidé de ne pas vous attacher aux questions de sécurité, peut-être parce que vous jugiez qu'elles avaient été réglées de façon satisfaisante, et vous avez tourné votre attention vers l'augmentation prévue du nombre de demandes.

Je veux simplement revenir sur certains de ces problèmes de sécurité et savoir si vous jugez qu'ils ont effectivement été réglés, et pourquoi vous avez décidé de ne pas en faire mention dans cette vérification.

Mme Sheila Fraser: Monsieur le président, je vais répondre d'abord à la dernière question.

La portée de cette vérification était très étroite: il s'agissait de savoir si le Bureau des passeports avait réglé les problèmes survenus en 2007 par suite de la hausse subite du nombre de demandes, puisqu'au moment de cette vérification, l'entrée en vigueur de la phase deux de l'Initiative sur les voyages dans l'hémisphère occidental approchait. De plus, je crois que votre comité nous avait incités à faire une vérification de suivi. Étant donné ces facteurs liés au temps, la portée de l'exercice était très étroite. Nous n'avons pas examiné les questions de sécurité.

J'aurais beaucoup de réticence à commenter les questions liées à la sécurité que nous avons soulevées, puisque nous n'avons pas effectué de vérification récente à cet égard. Toutefois, quand nous avons examiné ces questions en 2007, nous avons jugé les progrès satisfaisants et constaté que beaucoup des problèmes soulevés en 2005 avaient été réglés.

Mme Loschiuk pourrait peut-être parler de certains de ces problèmes.

Mme Wendy Loschiuk (vérificatrice générale adjointe, Bureau du vérificateur général du Canada): Volontiers.

J'attirerai votre attention sur le chapitre du rapport de 2005, que j'ai fort heureusement sous les yeux.

Certaines des recommandations portaient sur la sécurité du traitement des demandes de passeport, et notamment sur l'intégrité et la protection de l'information. Nous avons examiné de nouveau ces aspects en 2007.

Je vous réfère au rapport *Le Point* de 2007, dans lequel nous avons jugé qu'il restait beaucoup de travail à faire, mais que l'organisme avait fait des progrès en se penchant sur les outils et la formation à l'identification des documents. Passeport Canada s'assurait désormais que ses employés ayant accès à des actifs essentiels faisaient l'objet d'une autorisation de sécurité.

C'était le genre de problèmes que nous avons signalés alors, et nous avons constaté en gros que Passeport Canada faisait des progrès pour les régler. Comme nous n'avons pas réexaminé la situation depuis 2007, je ne peux pas vous donner de renseignements plus récents à cet égard.

• (1555)

Mme Bonnie Crombie: Avez-vous l'intention de réexaminer ces aspects? Existe-t-il des risques qui en justifieraient une nouvelle vérification?

Mme Sheila Fraser: Cela ne fait certainement pas partie de nos projets immédiats, étant donné que nous avons constaté en 2007 des progrès satisfaisants. Nous pouvons voir que le Bureau des passeports a donné suite à nos recommandations. D'après le rapport *Le Point que nous avons déposé en mars dernier, il a su tirer parti des enseignements du passé.*

Nous ne prévoyons donc pas le faire dans l'immédiat. Bien entendu, j'imagine que la question de sécurité pourra se poser de nouveau un jour ou l'autre et à ce moment-là, nous en ferons de nouveau l'objet de notre vérification.

Mme Bonnie Crombie: Merci.

Je poserai mes autres questions au porte-parole de Passeport Canada.

J'aimerais parler du modèle de prévision de la demande. Il a déjà été remis en question. Il ne fonctionnait pas très bien. Vous aviez prévu 4,7 millions de demandes en 2008-2009 et 6,1 millions en

2009-2010. Nous comprenons bien entendu que c'était dû à l'entrée en vigueur, le 1^{er} juin, de l'Initiative relative aux voyages dans l'hémisphère occidental.

Le modèle de prévision de la demande a-t-il été amélioré? Vous a-t-il permis de prévoir plus exactement la demande?

M. Leonard Edwards: Je vais répondre d'abord et Mme Desloges pourra ajouter autre chose si elle le souhaite.

Déjà en 2007, comme vous l'avez dit, nous avons constaté que le modèle ne nous donnait pas des résultats aussi fiables que nous l'aurions souhaité. Nous avons révisé ce modèle et, si vous souhaitez en connaître les détails, je suis certain qu'un de mes collaborateurs ici présents pourra vous les donner.

À titre d'exemple, nous avons prévu recevoir 4,35 millions de demandes de passeports pour le dernier exercice et nous avons en réalité délivré 4,38 millions de passeports, ce qui n'est pas mal au regard de nos prévisions.

À l'approche de l'échéance du 1^{er} juin, je dois admettre que nous avons hâte de voir si notre modèle de prévision de la demande allait se révéler exact. En fait, nous avons prévu en avril 432 000 passeports et nous en avons délivré 423 000. L'écart n'est pas très grand. Au mois de mai, nous avons prévu 389 000 passeports et en réalité, nous en avons délivré 429 000.

Nous sommes plutôt satisfaits de notre modèle de prévision. Il donne à peu de choses près les résultats que nous attendions.

Mme Bonnie Crombie: L'an dernier, vous avez noté que vos prévisions étaient légèrement inférieures au chiffre réel. Vos revenus dépendent manifestement de l'exactitude de vos prévisions. Si le nombre que vous prévoyez est plus bas, en quoi cela modifie-t-il votre planification des activités?

M. Leonard Edwards: Pendant la période de pointe de 2007, les frais d'obtention d'un passeport étaient fixes et nos revenus ont donc été plus élevés que prévus. Ils sont peut-être légèrement inférieurs à ce que nous avions prévu l'an dernier, ce qui signifie que Passeport Canada a un léger déficit maintenant en raison du nombre inférieur de passeports délivrés, mais le modèle de financement est tel que nous pouvons utiliser le surplus dégagé au cours des années antérieures pour éponger le déficit actuel.

Ma collègue souhaite peut-être ajouter autre chose.

Mme Christine Desloges: Vous avez raison de dire que notre modèle de prévision de la demande est très important pour nous étant donné le lien entre le volume de demandes et nos revenus.

Au fil des ans, nous avons travaillé avec un groupe d'experts en pratiques exemplaires pour déterminer comment nous pouvions améliorer notre modèle prévisionnel. Nous avons aussi travaillé avec le Conference Board du Canada. Nous nous sommes appuyés sur les tendances observées dans le passé, d'une part, et les résultats de la recherche effectuée dans tout le pays par le Conference Board, d'autre part.

Nous menons aussi des sondages mensuels pour déterminer les intentions des Canadiens. Notre activité est fonction de la demande des consommateurs. Il est difficile d'établir des prévisions. Nous redressons nos prévisions tous les trois mois afin de nous adapter à l'évolution de la demande.

Par exemple, la récession a eu une incidence et nous avons dû rectifier nos prévisions. Nous poursuivons très consciencieusement nos efforts en ce sens parce que notre activité s'en ressent. Nous rajustons bien entendu nos budgets en conséquence.

•(1600)

Le président: Merci, madame Crombie.

Avant de donner la parole à Mme Faille, j'inviterais tous les députés à poser des questions aussi concises que possible.

J'inviterais aussi nos témoins à donner des réponses concises et pertinentes au regard de la question posée.

Madame Faille.

[Français]

Mme Meili Faille (Vaudreuil-Soulanges, BQ): Merci.

J'ai des questions qui touchent les frais de passeport. Bien que Passeport Canada soit un organisme qui s'autofinance, il réussit tout de même à maintenir les coûts très bas en ce qui concerne certains produits. Entre autres, il est indiqué sur ce document que le coût d'un passeport pour adulte de 24 pages est de 57,75 \$, alors que le coût d'un passeport pour enfants se situe autour de 57,05 \$. Toutefois, les frais rattachés au passeport sont nettement plus élevés.

En tenez-vous compte dans l'établissement de votre modèle et dans la façon dont vous prévoyez contrôler les coûts de votre agence? Des montants d'argent sont-ils mis de côté aux fins de provision? Si tel est le cas, sur quelle loi vous appuyez-vous pour le faire?

Mme Christine Desloges: Le coût d'un passeport pour adulte est de 87 \$ présentement, et cela inclut 25 \$ de frais consulaires. Les frais pour les passeports pour enfants sont subventionnés. Alors, nous utilisons actuellement une méthodologie de coût pour identifier les coûts de chacun de nos produits. Je pense que Gary est en mesure de donner plus de détails au sujet de cette méthodologie.

M. Gary McDonald (directeur général, Direction générale des politiques et de la planification, Passeport Canada): Il faut également noter que le chiffre de 57 \$ que vous avez mentionné représentait notre coût unitaire l'année dernière. En ce moment, Passeport Canada perd 7 \$ par passeport émis.

Mme Meili Faille: Combien?

M. Gary McDonald: Sept dollars. On utilise le surplus accumulé au cours des années précédentes, comme M. Edwards l'a mentionné plus tôt, parce qu'on fonctionne à partir d'un fonds renouvelable et qu'on peut utiliser le surplus qu'on a mis en banque pour payer ce déficit.

En termes de...

Eh bien, je vais en rester là pour le moment.

Mme Meili Faille: Vous dites qu'on vous permet de gérer un fonds renouvelable. Quelle loi vous permet de reporter des sommes d'argent d'une année à l'autre?

M. Gary McDonald: Je crois que c'est la Loi sur les fonds renouvelables. Cela existe, et plusieurs programmes gouvernementaux sont financés sur une base de fonds renouvelables.

Mme Meili Faille: J'ai une autre question, et plusieurs interrogations me viennent en tête. Je vais y revenir.

Pouvez-vous nous informer et nous donner les détails au sujet de ce fonds? Depuis quand utilisez-vous ce modèle de coûts et de fonctionnement? Combien d'argent accumulez-vous d'une année à l'autre?

Mes questions ont trait au passeport de 10 ans. Je sais que la date d'échéance est 2011. Est-il possible d'accélérer cette mesure et de la mettre en oeuvre plus rapidement?

Mme Christine Desloges: Vous faites référence à l'annonce qui a été faite en 2008 au sujet d'un passeport électronique de 10 ans qui serait en place d'ici la fin de 2011. Il y a tout de même un travail de diligence à faire, parce qu'il y a tout un aspect *procurement*, et tout un aspect « contrat », et ça doit être fait de façon rigoureuse.

Les préparatifs sont donc entamés, et nous sommes confiants d'être capables de rendre ce passeport électronique disponible avant la fin de 2011.

•(1605)

Mme Meili Faille: D'accord. Il s'agit donc actuellement de raisons contractuelles et de l'achat de la technologie.

Mme Christine Desloges: Comme vous le savez, nous fonctionnons selon le modèle de frais recouvrables. Il faut donc vraiment s'assurer qu'on utilise bien les fonds que nous gérons et qu'on a bien fait notre planification, de façon rigoureuse et de façon à obtenir des résultats optimaux.

Mme Meili Faille: Me reste-t-il encore du temps, monsieur le président?

Le président: Il vous reste deux minutes.

Mme Meili Faille: Je sais que le service de formulaire en ligne a été interrompu. Avez-vous l'intention de rendre ce genre de service à nouveau disponible?

Mme Christine Desloges: Ce service s'appelait Passeport en direct. En fait, il s'agissait d'un formulaire en direct. Le formulaire avec le code de deux barres est plus intuitif. Seulement 1 p. 100 de nos clients utilisaient le formulaire Passeport en direct.

Depuis que nous avons instauré le nouveau formulaire, il y a deux mois, 26 p. 100 de nos clients l'utilisent. À mon avis, le vrai test est la facilité d'utilisation. Naturellement, on cherche toujours à mieux servir les Canadiens et on va continuer à essayer des moyens plus intuitifs et qui vont aussi nous aider à réduire le taux d'erreur.

Mme Meili Faille: J'aurais une dernière question sur les formulaires en ligne et la technologie sécurisée.

Êtes-vous un organisme client du projet des services partagés protégés? Si oui, avez-vous préparé un plan d'affaires, une étude de rentabilisation?

Mme Christine Desloges: Nous ne sommes pas clients de ce service. Cependant, nous pourrions vous donner une réponse un peu plus tard, on pourra vérifier.

Mme Meili Faille: Merci.

Le président: Merci beaucoup, madame Faille.

[Traduction]

Monsieur Christopherson, vous avez sept minutes.

M. David Christopherson (Hamilton-Centre, NPD): Merci, monsieur le président.

Je vous remercie tous de votre présence aujourd'hui.

Pour mémoire, nous avons eu des vérifications en 2005, en 2007 et en 2009. J'étais là pour chacune. Je me souviens que le rapport de 2005 signalait des problèmes de sécurité, ce qui nous avait réellement ébranlés. C'était le plus gros problème, mais il y avait une foule d'autres problèmes.

Dans le rapport de 2007, nous avons appris que les progrès étaient généralement satisfaisants, mais qu'il restait quelques problèmes relevés dans la vérification de 2005 qui n'avaient toujours pas été corrigés. Comme l'a dit le président, notre principale préoccupation à l'époque était la crise créée en 2007, et c'était un désastre. Tous ensemble, nous avons fait front commun. Les critiques que nous avons formulées étaient bien méritées. C'était un cauchemar.

Je dois dire que je suis enchanté de ce plus récent rapport, réellement. Je suis souvent critique à l'endroit des organismes et ministères qui disent dans leurs rapports que tout baigne dans l'huile, ce qui fait que vous avez couru un risque en disant: « Vous vous rappelez peut-être les longues files d'attente, les requérants mécontents, les longs délais de traitement et l'irritation générale résultant du fait que les demandes de passeport nous parvenaient en nombres records ». C'est bien vu parce que c'est vrai, et je vous en remercie.

Vous dites que des changements radicaux ont été apportés depuis. Vous placez la barre haute et nous attendons de vous que vous l'atteigniez. Je pense que vous l'avez fait.

Je tiens essentiellement à dire à quel point je suis ravi du processus, de l'intervention de la vérificatrice générale en temps voulu; c'est une organisation tellement énorme, mais de faire une vérification en 2005, qui arrivait à point nommé, et de faire un suivi deux ans plus tard et un second suivi deux ans après cela pour vérifier les progrès, tout cela m'amène à féliciter la vérificatrice générale de sa planification et de l'intérêt soutenu dont elle a fait preuve.

À Passeport Canada, je dis que vous avez fait un excellent travail. Ça me crève parfois le coeur de dire des choses comme cela parce que j'aime bien en débattre...

Des voix: Oh, oh!

M. David Christopherson: ... et j'aime bien trouver des problèmes. C'est ce que nous faisons dans le quatrième parti, comme vous le savez. Nous n'avons pas beaucoup de réunions du cabinet pour nous occuper.

Cela m'enlève un peu de mon entrain, mais je n'hésite pas à faire des compliments lorsqu'ils sont mérités et vous avez fait un excellent travail.

M. John Cannis (Scarborough-Centre, Lib.): J'enregistrerais ça, soit dit en passant.

M. David Christopherson: Vous voulez parler d'enregistrements?

Des voix: Oh, oh!

M. David Christopherson: Quoi qu'il en soit, ne nous laissons pas emporter parce qu'il y a bien un petit problème.

Je vous renouvelle mes félicitations. Vous avez écouté. Vous avez agi. Les résultats sont avérés. À mon sens, c'est ainsi que le système devrait fonctionner. Des problèmes ont été relevés, mais cela aussi fait partie du système. Je suis réellement impressionné et ravi.

J'aimerais toutefois aborder une autre question. J'aimerais entendre la réponse de la vérificatrice générale, et s'il reste du temps, celle de Passeport Canada. Dans son rapport, la vérificatrice générale dit, en plus de louer le travail bien fait: « Or, au moment de la vérification, la planification détaillée était toujours en cours » à l'égard de certains plans « et, selon nous, des lacunes importantes devaient être comblées ». Nous ne pouvons pas nous permettre de laisser passer cette constatation, mais dans le contexte d'un travail bien fait.

Vous pourriez peut-être nous dire, madame la vérificatrice générale, quelles sont ces lacunes importantes, après quoi Passeport Canada pourra nous dire quelles mesures correctives sont prises.

• (1610)

Mme Sheila Fraser: Merci, monsieur le président.

Je me permets de rappeler aux députés que cette vérification a été achevée en septembre, bien des mois avant l'échéance du 1^{er} juin.

Nous avons constaté l'existence d'un plan d'urgence, mais il était général et encore trop peu détaillé. Passeport Canada y travaillait à ce moment-là, mais nous avons estimé qu'il fallait qu'il soit plus détaillé et qu'il précise notamment quand les mesures seraient déclenchées. Certaines des mesures pourraient être mises en oeuvre assez aisément, par exemple en prolongeant les heures, mais s'il devenait nécessaire d'augmenter les effectifs et de les former, cela pourrait entraîner un retard de plusieurs mois. Quel facteur déclencherait l'embauche d'effectifs supplémentaires? Le plan d'action et ce qui a été dit aujourd'hui nous révèle que ces détails ont été mis en place et que Passeport Canada a précisé ce qui déclencherait la prise de mesures.

M. David Christopherson: Ce serait difficile de faire mieux.

C'est tout pour moi.

Le président: Merci, monsieur Christopherson.

Monsieur Saxton, vous avez sept minutes.

M. Andrew Saxton (North Vancouver, PCC): Merci, monsieur le président.

Ce sont manifestement de bonnes nouvelles et, comme mon collègue, j'aimerais féliciter la vérificatrice générale et Passeport Canada de leur excellent travail. Je peux vous dire que les félicitations de M. Christopherson sont choses rares. Vous devriez en être fiers.

Je suis heureux de voir que le ministre a répondu au comité et qu'il a fait le nécessaire pour que Passeport Canada soit prêt pour cette nouvelle phase de l'Initiative relative aux voyages dans l'hémisphère occidental.

Où en sont les préparatifs de Passeport Canada? Prévoyez-vous de longues files d'attente comme celles que nous avons eues il y a quelques années?

M. Leonard Edwards: Monsieur le président, je crois que Mme Desloges et moi-même avons répondu en quelque sorte à votre question dans nos exposés respectifs.

Nous sommes d'avis que nos effectifs, les systèmes que nous avons mis en place, les améliorations que nous avons apportées à nos procédures de traitement des demandes, la nouvelle imprimerie, entre autres, font que nous sommes mieux en mesure d'absorber toute croissance de la demande. En fait, nous sommes en mesure d'absorber cette demande et nous avons, par anticipation, accru notre capacité opérationnelle.

Toutefois, jusqu'à maintenant du moins, nous n'avons pas constaté un accroissement de la demande aussi important que nous ne l'avions prévu. Comme l'a dit Mme Desloges, nous avons quand même reçu 25 000 demandes au cours des derniers jours, ce qui n'est pas négligeable. Je crois que nous avoisinons le demi-million de passeports depuis le début de l'année. Le fait que les voyageurs terrestres doivent être munis d'un passeport pour se rendre aux États-Unis a manifestement une incidence.

Je peux vous dire bien franchement que nous sommes en mesure de traiter un nombre de demandes encore supérieur à cela. Je peux donc dire en toute confiance, en ma qualité de sous-ministre, que je suis plutôt confiant que Passeport Canada pourra absorber la demande.

M. Andrew Saxton: Merci.

J'ai une question pour la vérificatrice générale.

À votre avis, madame Fraser, le plan d'urgence, et ses déclencheurs, est-il un bon modèle que les autres ministères pourraient adopter? Quelles leçons avons-nous retenues de l'expérience de Passeport Canada que nous pourrions recommander à d'autres ministères?

Mme Sheila Fraser: C'est là une question très intéressante.

Bien entendu, je pense que l'une des principales leçons retenues, qui pourrait servir à d'autres ministères, c'est que lorsqu'il y a une « crise » — je reprends le terme utilisé par le sous-ministre, mais je ne l'aurais pas utilisé moi-même — il faut en tirer des leçons.

Je crois que nous devons reconnaître le mérite de Passeport Canada. Ils ont analysé les lacunes et déterminé quelles mesures correctives devaient être prises, et ils ont réglé le problème en relativement peu de temps. Je ne suis pas convaincue que les ministères en fassent toujours autant et avec la même diligence que Passeport Canada.

Je pense que le plan d'urgence pourrait aussi être une bonne leçon à retenir et un bon exemple pour d'autres ministères.

• (1615)

M. Andrew Saxton: Y a-t-il d'autres observations concernant la question de savoir si d'autres ministères peuvent tirer des leçons de cet exercice?

D'accord. Je passe à ma prochaine question.

En 2007, le gouvernement conservateur a reconnu que Passeport Canada avait besoin de crédits supplémentaires et lui a affecté 55 millions de dollars. Pouvez-vous nous dire en quoi cet argent a permis de mettre en oeuvre les modifications?

Mme Jody Thomas (chef de l'exploitation, Direction générale des opérations, Passeport Canada): Les 55 millions de dollars nous ont permis d'ouvrir la nouvelle imprimerie à Gatineau, laquelle a accru d'environ 40 p. 100 notre capacité de traiter les demandes reçues par la poste. Ces fonds nous ont aussi certainement permis de régler la crise dans le traitement des demandes reçues par la poste et les longs délais de traitement des demandes de passeport provenant de régions où nous n'avons pas de guichet.

Ces fonds nous ont aussi permis de constituer des bassins de candidats et de former nos effectifs. Comme nous dépendons des frais que nous exigeons pour les passeports... En général, quand on reçoit 100 demandes, il faut avoir des effectifs suffisants pour traiter 100 demandes. Nous devons être en mesure d'en traiter 120 — soit 5,1 millions comparativement à 4 millions — et ces fonds supplémentaires nous ont permis de constituer l'effectif voulu.

M. Andrew Saxton: Merci.

Je n'ai plus de questions, monsieur le président.

Le président: Merci, monsieur Saxton.

Chers collègues, cela met fin à la première série de questions.

Nous amorçons maintenant la deuxième série. Nous allons commencer par M. Cannis.

Mais avant, j'aimerais laisser de côté le rapport un instant et vous dire, monsieur Edwards et madame Desloges, ce qu'il en est sur le

terrain. Je représente la circonscription de Charlottetown et nous n'avons pas de bureau des passeports. C'est mon bureau qui fait en quelque sorte office de bureau des passeports. Étant donné l'emplacement de mon bureau, nous traitons énormément de demandes de passeport de deux circonscriptions voisines.

Nous avons vécu la crise en 1997. C'était très stressant. À titre d'exemple, les gens réservaient un voyage, le payaient, faisaient une demande de passeport neuf ou dix semaines d'avance, mais ne l'avait pas obtenu la veille de leur départ. Bien entendu, ils ne peuvent pas téléphoner au bureau des passeports. Ils téléphonent à leur député ou à son personnel de bureau et hurlent au téléphone.

C'était chose courante à l'époque, mais permettez-moi de vous dire qu'au cours des derniers mois, en fait, de la dernière année, le service a été excellent. Nous les recevons dans les trois semaines et nous ne recevons pas de plaintes. L'expérience sur le terrain confirme donc les constatations du rapport. Nous obtenons un excellent service de Passeport Canada et je tenais à le dire.

Monsieur Cannis, vous avez cinq minutes.

M. John Cannis: Merci, monsieur le président.

Bienvenue à nos témoins.

Je suis juste un invité ici aujourd'hui. Le Comité des comptes publics est probablement le premier dont j'ai été membre après mon élection en 1993. Cela fait longtemps.

Je dois dire que j'ai été très impressionné par certaines des observations que j'ai entendues, des observations positives, sur la mise en oeuvre des suggestions de vos précédents rapports. Il ne fait aucun doute que nous vivons en quelque sorte une métamorphose, au Canada comme dans d'autres pays j'en suis sûr, étant donné la conjoncture mondiale.

Je représente la circonscription de Scarborough- Centre, monsieur le président, et dans ma circonscription, il y a une installation, le Scarborough Town Centre, qui est très achalandée. Je peux vous dire qu'il y a eu des pépins dans le passé. Encore une fois, j'utilise ce mot d'une façon positive.

Il y a plusieurs années, j'avais demandé aux fonctionnaires d'établir une ligne téléphonique de dépannage pour les députés, comme d'autres bureaux le font. C'est une chose, monsieur le président, dont nous avons discuté il y a des années avec des collègues qui avaient les mêmes difficultés que vous dans les régions éloignées. Éloignés ou pas, nous aussi nous faisons face à certains de ces problèmes.

Je ne sais pas si ce serait faisable aujourd'hui, mais je suis sûr que je parle au nom de tous les députés lorsque je dis que, dans nos circonscriptions, si les ordures ménagères ne sont pas enlevées, ce n'est pas le conseiller municipal qui reçoit des appels. Les gens appellent leur député. Si les gouttières sont bouchées, les gens appellent leur député. S'il y a des problèmes dans la prestation des soins de santé, ils n'appellent pas leur député provincial. Ils appellent leur député fédéral. C'est très bien. Nous sommes heureux de les aider. C'est notre responsabilité et on nous paie pour aider, mais j'aimerais savoir si on a songé à créer, pour les députés, une ligne de dépannage qui serait utilisée convenablement au besoin.

J'aimerais poser une question au sujet des régions rurales et des unités mobiles. J'étais vraiment très heureux d'entendre cela. Mes électeurs et moi, dans le Grand Toronto, à Scarborough, nous tenons pour acquis que nous pouvons prendre l'autobus, aller au centre-ville, faire nos courses, aller demander un passeport, et c'est formidable, mais je m'inquiète des Canadiens qui vivent dans ces régions éloignées, dans les villes frontalières dont vous parliez.

J'aimerais que vous m'expliquiez un peu plus comment fonctionne ce merveilleux système, ce système mobile, car vous avez mentionné tellement de régions différentes du pays. Y a-t-il des unités affectées à une région, ou y a-t-il sur place une ou deux unités qui desservent une certaine région? Pouvez-vous me donner d'autres détails là-dessus?

• (1620)

M. Leonard Edwards: Monsieur le président, je serais heureux de répondre à ces deux questions, puis je demanderai à Mme Desloges de vous en dire un peu plus au sujet de ces unités mobiles.

Premièrement, si vous me le permettez, monsieur le président, j'aimerais corriger un chiffre que j'ai mentionné tout à l'heure. J'ai parlé d'un demi-million de passeports depuis le début de l'exercice financier. J'aurais dû dire plutôt un million de passeports, ce qui veut dire que nous sommes assez proches des 6,1 millions que nous avions prévus pour l'exercice en cours. Je tenais à apporter cette correction aux fins du compte rendu.

Deuxièmement, en ce qui concerne la ligne de dépannage que demandait le député, je suis heureux de pouvoir lui dire qu'elle existe. En fait, je peux vous donner le numéro, il s'agit du 819-994-3536.

M. John Cannis: Eh bien, je vous en suis reconnaissant. Cela me montre simplement que votre personnel au bureau de Scarborough-Centre ne fait pas son travail, monsieur, car j'y suis allé en personne, j'ai posé la question et j'ai été traité de manière impolie.

Merci pour ce numéro.

M. Leonard Edwards: Nous veillerons à ce que vous ne soyez pas traité de manière impolie la prochaine fois, parce que cela existe...

M. John Cannis: Comme mes collègues vous le diront, même ceux dans l'opposition, je n'hésite pas à m'exprimer, mais je pense que j'agis toujours en gentleman envers les personnes avec qui je dois travailler.

C'était juste une réponse à ce numéro pour lequel je vous remercie. Après 15 ans comme député, je devrais certainement avoir ce numéro. L'un de vos directeurs ou fonctionnaires aurait dû avoir l'obligeance de me dire: « Voilà, monsieur. Voilà comment nous pouvons vous servir. » Ils ne l'ont pas fait.

M. Leonard Edwards: Encore une fois, je tiens à assurer le comité et les autres députés que nous avons des gens au Bureau des passeports dont la tâche est de s'occuper de...

M. John Cannis: Pardonnez-moi de vous interrompre, mais ma collègue Mme Crombie a noté le numéro. Cela m'indique une chose: elle non plus n'avait pas le numéro.

Mme Bonnie Crombie: Non, je ne l'avais pas.

M. John Cannis: Cela confirme simplement, monsieur, que vos employés ne font pas bien leur travail.

Quoi qu'il en soit, j'aimerais maintenant passer à autre chose, à la dotation. Je vais vous interrompre, parce que maintenant je suis sur une lancée.

Le président: Vous êtes peut-être sur une lancée, mais vous n'avez plus de temps.

Des voix: Oh, oh!

M. John Cannis: Eh bien, voilà. Je viens si rarement dans ce comité.

Le président: Monsieur Weston, vous avez cinq minutes.

[Français]

M. John Weston (West Vancouver—Sunshine Coast—Sea to Sky Country, PCC): Madame Fraser, monsieur Edwards, madame Desloges, je vous remercie d'être venus. Je vous félicite, monsieur Edwards et madame Desloges. Que ce soit dans le secteur privé ou public, un organisme devrait être fier d'avoir fait des suivis comme ceux-ci.

[Traduction]

Pour enchaîner sur la question de mon collègue, je pense que c'est un modèle. Vous avez identifié le problème lorsqu'il a surgi, puis vous avez planifié une réponse, puis la réponse a été mise en oeuvre. Puis il y a eu un examen pour préparer le prochain niveau.

Mme Desloges nous parle de choses comme les « pratiques exemplaires ». L'un d'entre vous a dit que « notre tâche est loin d'être achevée » et que vous demeurez « vigilant ». Mais c'est ce qu'on espère de n'importe quelle entreprise, qu'elle soit privée, publique comme c'est le cas en l'occurrence, internationale, ou autre.

Je voudrais donc en revenir à cette question. Peut-être que chacun d'entre vous — madame Fraser, monsieur Edwards et madame Desloges — pourrait mentionner quelque chose qui fonctionne bien et qui pourrait nous servir lorsque d'autres organismes comparaitront devant le comité. Il y a cinq points dans ce cercle, et que pouvons-nous faire pour que cela se produise, encore et encore dans d'autres ministères?

Mme Sheila Fraser: Je peux commencer, monsieur le président.

Certains d'entre vous vous rappellerez que nous avons fait le suivi d'un ministère et que nous avons essayé d'identifier certains des facteurs de succès essentiels. L'un de ces facteurs, qui m'apparaît vraiment important, est une attention soutenue de la gestion. Je pense qu'il est très évident dans le cas qui nous intéresse que des plans ont été préparés et mis en oeuvre, et je suppose qu'il y a des personnes qui ont été tenues responsables de la mise en oeuvre des résultats.

Je pense que le fait que l'agence a dû passer à travers une petite crise très publique et le fait que de nombreux députés posaient des questions ont certainement aidé à concentrer les esprits et, bien sûr, des fonds additionnels ont été débloqués.

Je pense donc qu'il y a eu un certain nombre d'éléments. Je ne suis pas sûre, lorsque nous faisons nos vérifications, qu'il y ait toujours le même sentiment d'urgence. L'attention que cette question a attirée — et je ne veux aucunement minimiser ce qui a été fait. Tout simplement, je ne pense pas que d'autres cas suscitent le même genre d'attention, et d'attention accrue.

• (1625)

M. John Weston: Madame Desloges.

Mme Christine Desloges: Pour ma part, je dois remercier mes collègues qui ont fait le gros du travail dans ce dossier. Je dirais que s'il y a une leçon à tirer de ceci, c'est l'importance du travail d'équipe.

Nous contrôlons tous les jours les systèmes en place à tous les niveaux: les services au comptoir, les ateliers d'impression, les sites Web, les centres d'appels. Nous vérifions quotidiennement les délais de traitement dans tout le réseau.

Nous avons une équipe d'intervention tactique qui se réunit deux fois par semaine pour examiner les tendances, voir s'il faut apporter des ajustements et composer avec les retards pouvant s'accumuler dans certains services. Il s'agit en fait d'évaluer les risques au niveau local, au niveau régional et au niveau national. En ce qui concerne le travail d'équipe, nous encourageons les diverses régions à s'entraider; ainsi, si une région est moins occupée, elle peut recevoir par voie électronique les dossiers à traiter d'une région plus affairée, ce qui nous permet d'équilibrer la charge de travail.

Je pense donc qu'il s'agit de faire face aux défis ensemble. Il faut examiner les risques ensemble de manière à optimiser les résultats pour nos clients tout en maintenant un personnel en santé tout au long du processus, puisqu'il s'agit d'une démarche à long terme.

M. John Weston: Vos propos n'ont rien de surprenant si on en croit l'auteur du livre *Good to Great*, un célèbre ouvrage sur les affaires, qui soutient que le PDG ne doit jamais s'attribuer le mérite, mais le faire rejaillir sur toute son équipe.

Monsieur Edwards.

M. Leonard Edwards: J'allais commencer là où vous vous êtes arrêté. Il ne fait aucun doute que les gens ont fait preuve de leadership, et c'est parti des échelons supérieurs de l'organisme — du PDG de l'époque — jusqu'à tous les membres du personnel, dont deux sont ici aujourd'hui, pour reconnaître que c'était une crise qui demandait le genre d'attention urgente que commande toute expérience de mort imminente.

Par conséquent, ils ont adopté des approches radicalement nouvelles pour leurs processus. Ils ont modernisé la technologie et recruté de nouveaux employés d'une manière très traditionnelle, mais on a confié des tâches différentes à ces nouveaux employés.

Il y a donc eu une transformation profonde qui est encore en cours. Nous ne sommes pas rendus au bout de nos peines. La mise en oeuvre du passeport d'une durée de 10 ans, le nouveau passeport électronique et tout le reste continueront à entraîner des changements majeurs au Bureau des passeports, dont Mme Desloges est maintenant responsable.

Les autres organismes du gouvernement ont été extrêmement coopératifs. La Commission de la fonction publique, l'Agence de la fonction publique du Canada et Travaux publics et Services gouvernementaux Canada ont tous contribué à l'installation de la nouvelle administration centrale et du nouveau bureau d'impression ainsi qu'au recrutement du personnel, en court-circuitant notamment certaines des règles les plus traditionnelles en matière de dotation pour assurer notre succès.

Je crois que c'est un bon exemple... et vous penserez peut-être que je vante un peu trop notre organisation, mais si je vante quelqu'un, ce sont les fonctionnaires qui, en période de stress et de crise, peuvent accomplir des choses assez remarquables.

Le président: Merci, monsieur Weston.

[Français]

Monsieur Desnoyers, vous avez cinq minutes.

M. Luc Desnoyers (Rivière-des-Mille-Îles, BQ): Merci, monsieur le président.

Madame Fraser, félicitations pour votre rapport.

Passeport Canada a accompli un travail extraordinaire durant cette période de crise très importante. Sait-on à peu près combien de personnes doivent encore obtenir un passeport? Tout le monde aura pratiquement l'obligation d'avoir un passeport. Vous avez parlé de 4,3 millions en 2008 et de 6 millions en 2009. Donc, il ne restera pas beaucoup de gens sans passeport après cette date.

On a parlé de desservir les communautés. Y a-t-il des régions du pays où les gens demandent moins un passeport? Si tous ces gens décidaient d'un seul coup de demander un passeport, il faudrait avoir une équipe d'urgence pouvant desservir ces parties du pays. Après que les bureaux seront ouverts, qu'on aura embauché du personnel et émis tous ces passeports, y aura-t-il des fermetures de bureau et des ajustements de personnel? Avez-vous déjà commencé à y penser?

• (1630)

M. Leonard Edwards: Comme il y a beaucoup de détails, je vais demander à Mme Desloges de répondre.

Mme Christine Desloges: Il est difficile de dire combien de personnes auront besoin d'un passeport, car les gens qui demandent un passeport sont ceux qui veulent voyager. Plusieurs personnes ne voudront jamais avoir de passeport, parce qu'elles ne sont pas intéressées à voyager. C'est une caractéristique de notre travail, c'est vraiment difficile à prévoir.

Cependant, on peut constater qu'à l'heure actuelle, le taux de possession d'un passeport, dans les grandes villes canadiennes, est d'environ 70 p. 100. C'est le cas dans les très grandes villes. On peut voir que, dans l'Est du Canada, le taux de possession de passeport est moindre. Cela veut dire que le volume de demandes de passeport dans l'Est du Canada est à la hausse, présentement.

Cela me permet, monsieur Desnoyers, de parler des cliniques de passeport, comment elles fonctionnent et comment nous les rendons disponibles. Premièrement, une clinique de passeport consiste, pour nous, à envoyer un certain nombre de nos employés, selon le type de municipalité. On peut parfois envoyer deux personnes ou cinq personnes, qui y restent un certain nombre de jours. Elles étudieront les demandes de passeport des gens, elles répondront aux questions, elles vérifieront l'exactitude des renseignements contenus dans ces demandes et elles rapporteront toutes ces demandes de passeport.

Dans certaines villes frontalières, on peut avoir besoin, tout d'un coup, d'un passeport. On assure le suivi de cette situation et quand on s'aperçoit que la demande est élevée, on y envoie justement des cliniques de passeport. On fait donc beaucoup de travail de concert avec les municipalités. Avec l'aide de députés, on regarde aussi où sont les agglomérations qui auraient vraiment besoin d'aide. Dans certains cas, — par exemple, dans le corridor de Québec à Montréal —, on organisera plusieurs cliniques afin de pouvoir faire face à la demande.

Je ne sais pas si cela répond à votre question.

M. Luc Desnoyers: Vous y avez bien répondu.

Finalement, une fois la crise passée, que ferez-vous?

Mme Christine Desloges: Notre organisme a des coûts qu'il peut recouvrer à 100 p. 100, ou à peu près. Dans un tel cas, il est simplement question de faire diligence, de prévoir les scénarios et de commencer à penser à ce que l'on fait.

On ajuste nos volumes tous les trois mois. On repense présentement notre modèle d'affaires et notre modèle de financement. On fait tout un travail à cet égard. On repense aussi notre structure de gouvernance et tout ce qui a trait à cela, de façon à voir comment nous pouvons être le plus efficaces possible et mieux servir les Canadiens.

[Traduction]

Le président: Merci.

[Français]

M. Luc Desnoyers: Reste-t-il du temps?

[Traduction]

Le président: Non. Eh bien, 10 secondes.

Monsieur Shipley, vous avez cinq minutes.

M. Bev Shipley (Lambton—Kent—Middlesex, PCC): Merci, monsieur le président.

Merci aux témoins.

Madame Desloges, j'aimerais vous poser quelques questions. Encore une fois, dans nos bureaux locaux, nous étions certainement conscients qu'il y avait une crise, et je pense que vous le saviez aussi. Je me rappelle que le ministre à l'époque a mis beaucoup de temps et d'efforts pour vous aider à vous en sortir. Je pense ainsi au temps qu'il a passé dans les bureaux à travailler avec le personnel pour essayer de corriger la situation...

Très honnêtement, je pense que cela a produit d'autres bons résultats. Ce n'est peut-être pas entièrement grâce à nous, mais bon nombre de députés... Je répète constamment que nous aidons nos électeurs à obtenir des passeports.

C'est ça le travail d'équipe. Je pense que c'est important pour tout le monde et nous avons beaucoup d'enseignements à en tirer, très honnêtement. Souvent, les difficultés que nous affrontons sont à l'origine de résultats profitables pour tous, et pas seulement au Bureau des passeports.

Quel pourcentage des Canadiens ont un passeport?

• (1635)

Mme Christine Desloges: Environ 53 p. 100, et cela dépend de la région.

M. Bev Shipley: En fait, on nous a dit, lorsque nous parlions beaucoup de l'IVHO, l'Initiative relative aux voyages dans l'hémisphère occidental, que le pourcentage était plus élevé que cela. Il me semble que c'était plus près de 70 p. 100. Je ne sais pas — en fait, je n'ai jamais entendu Passeport Canada s'exprimer à ce sujet — si ce chiffre était exact ou non.

Mme Christine Desloges: Cela dépend de la région, monsieur. Dans les grandes villes, c'est environ 70 p. 100.

M. Bev Shipley: Très bien. Mais pour l'ensemble du pays c'est environ 50 p. 100?

Mme Christine Desloges: Oui.

M. Bev Shipley: Est-ce que vous faites la différence entre les renouvellements de passeports et les nouvelles demandes que vous traitez?

Mme Christine Desloges: Oui. Je dois dire, cependant, que c'est parfois un peu difficile à suivre puisque certains choisissent de se présenter en personne. Ils n'ont pas besoin de se rendre sur place pour renouveler leur passeport, mais ils le font quand même. C'est un peu plus difficile à comptabiliser étant donné les différentes façons de communiquer avec nous.

M. Bev Shipley: Très bien.

Monsieur Edwards, il y a une question qui a été soulevée, celle des discussions sur la sécurité. Vous avez mentionné, dans votre exposé, un processus de renouvellement simplifié. Lorsque vous avez simplifié la politique sur les répondants et ce genre de choses, y a-t-il eu des craintes, ou l'apparence de craintes, que cette simplification poserait un problème sur le plan de la sécurité? J'ai entendu cela de quelques...

Il me semble que la sécurité n'est pas aussi rigoureuse qu'elle l'était auparavant en ce qui concerne les exigences pour l'obtention d'un passeport. Nous essayons de simplifier les choses, mais je pense que cela soulève toute la question de la sécurité. J'aimerais savoir ce que vous en pensez.

M. Leonard Edwards: Lorsque nous avons pris cette décision, en août 2007, si je me rappelle bien, nous avons été très vigilants pour ne pas nuire à la sécurité du passeport. Après avoir examiné très attentivement la question, nous en sommes venus à la conclusion que, finalement, la nouvelle politique sur les répondants ne tirait pas vraiment à conséquence.

Je pense que c'est la conclusion à laquelle nous sommes arrivés, mais je peux toujours demander aux experts qui y étaient à ce moment-là.

Mme Jody Thomas: Nous avons étudié le processus de renouvellement, et cela a pris pas mal de temps à mettre en oeuvre, car nous nous inquiétons de la sécurité et nous voulions être sûrs d'avoir suffisamment d'information pour prendre des décisions. Nous avons apporté des modifications importantes au processus d'analyse qu'effectuent les agents pour vérifier l'identité d'un demandeur et déterminer s'il a le droit de recevoir un passeport. Nous comparons l'actuelle demande à la précédente. Nous nous assurons que la photo n'est pas radicalement différente et que la personne se ressemble dans chacun des passeports, et nous nous assurons ainsi de donner le passeport à la même personne lors d'un renouvellement.

Nous mettons en place des outils technologiques pour améliorer le processus avant d'émettre le passeport de 10 ans. Nous allons utiliser la technologie de reconnaissance faciale pour nous assurer qu'il s'agit bien de la même personne. C'est une excellente méthode scientifique pour nous assurer que le demandeur est la même personne à qui nous avons donné le passeport précédent.

Nous utilisons toute l'information de notre base de données — et nous en avons beaucoup — sur la première demande afin de nous assurer que la deuxième ne pose pas de problème sur le plan de la sécurité et que nous protégeons l'intégrité du processus.

M. Bev Shipley: Parlant de photos, j'ai toujours pensé que lorsqu'on commence à ressembler à sa photo de passeport, il est temps de prendre des vacances.

Des voix: Oh, oh!

M. Bev Shipley: Quoi qu'il en soit, je m'interroge sur l'état actuel de la technologie. Qu'en est-il de l'usine de traitement ultramoderne à Gatineau? Est-ce que c'était prévu, ou est-ce que ça complétait, ou...? À quelle étape en était-on rendu au moment de la crise?

Mme Jody Thomas: Ce n'était pas prévu.

M. Bev Shipley: Très bien.

C'est étonnant, madame la vérificatrice, mais je pense que certains ministères pourraient en fait apprendre bien des choses de la division des passeports du ministère des Affaires étrangères et du Commerce international.

Merci. Je pense que je n'ai plus de temps.

• (1640)

Le président: Merci, monsieur Shipley.

Nous revenons à M. Christopherson, pour cinq minutes.

M. David Christopherson: Merci, monsieur le président.

Je n'ai pas de questions, alors calmez-vous.

Des voix: Oh, oh!

M. David Christopherson: Je voulais simplement faire une observation, puis je passerai mon tour, monsieur le président.

Monsieur le sous-ministre, vous avez mentionné en passant que vous avez vécu en 2007 une expérience de mort imminente. J'ose croire que c'était en partie attribuable au fait d'avoir été traîné devant ce comité pour répondre à ce rapport.

Si je dis cela, c'est que ça me rappelle que John Williams — puisque j'ai été parmi ceux qui ont eu la chance d'apprendre auprès de celui qui pendant si longtemps a été M. Comptes publics et M. Responsabilisation — avait l'habitude de dire que nous pouvions savoir que nous faisons du bon travail lorsque la réception d'une convocation à comparaître devant le Comité des comptes publics pour rendre des comptes suffit à ruiner la semaine d'un sous-ministre.

Lorsque vous avez indiqué que vous avez vécu une expérience de mort imminente, je me suis dit que nous étions peut-être proche d'atteindre l'objectif de M. Williams.

C'est tout. Merci, monsieur le président.

Le président: Merci, monsieur Christopherson.

Monsieur Young, vous avez cinq minutes.

M. Terence Young (Oakville, PCC): Merci, monsieur le président.

Je regarde une phrase du rapport de Mme Desloges qui dit que 99 p. 100 des demandes ont été traitées dans les délais annoncés. J'ai travaillé dans des petites entreprises — de celles qui comptent un employé, moins de 20, moins de 200 — et aussi à Bell Canada pendant 14 ans, et j'ai rarement vu de cas où on atteignait 99 p. 100 de l'objectif établi. Cela dépasse le rendement de la plupart des entreprises privées et je crois que vous avez réussi grâce à l'innovation. Vous avez reçu 55 millions de dollars et vous avez innové et votre rendement est vraiment remarquable.

J'aimerais que vous me disiez quel est le délai annoncé pour l'émission d'un passeport et comment cela se compare à d'autres pays: le Japon, les États-Unis, la Grande-Bretagne, peut-être.

Mme Christine Desloges: Pour le service en personne, notre délai annoncé est de 10 jours ouvrables. Pour les demandes postales — et via différents modes de prestation ainsi que les agents réceptionnaires — c'est 20 jours.

M. Terence Young: Comment cela se compare-t-il aux États-Unis, au Japon et à la Grande-Bretagne, par exemple?

Mme Christine Desloges: Aux États-Unis, il faut compter six semaines. Si vous faites la comparaison avec d'autres pays, nos résultats sont très bons. En Australie, c'est 10 jours ouvrables pour les demandes en personne, plus l'expédition et sans compter les retards. C'est semblable en Nouvelle-Zélande ainsi qu'au Royaume-Uni.

M. Terence Young: Est-ce qu'il serait juste de dire que vous êtes parmi les meilleurs?

Mme Christine Desloges: Nous sommes pas mal concurrentiels.

M. Terence Young: Merci.

Vous perdez environ 7 \$ par passeport. Vous n'êtes pas là pour réaliser des bénéfices, mais chaque passeport vous coûte 7 \$ de plus que ce que vous recevez. Je me demande si vous avez des moyens — vous ne voulez certes pas vous reposer sur vos lauriers — de réduire les coûts afin d'atteindre un équilibre un jour. Ou avez-vous songé à offrir des services d'impression sécurisés à d'autres organismes du gouvernement en utilisant des heures excédentaires ou à générer d'autres revenus à partir de vos ressources actuelles?

Mme Christine Desloges: C'est une bonne question, monsieur. Pour ce qui est de chercher des moyens de réduire les coûts, nous le faisons très régulièrement, puisque les frais que nous exigeons n'ont pas augmenté depuis huit ans. Cela veut dire que, tous les trois mois, nous examinons attentivement nos budgets pour nous assurer d'optimiser les rendements de nos investissements.

Pour ce qui est de la possibilité d'explorer d'autres sources de revenu et d'autres activités, je pense que c'est quelque chose que nous devons faire. Honnêtement, j'occupe mon poste depuis deux mois, alors je... Je n'ai pas encore examiné cette question.

M. Terence Young: N'allez pas croire que je propose que vous fassiez quelque chose de radicalement différent; je me posais simplement la question.

Quels sont les défis que vous devrez relever à l'avenir? S'il y a une augmentation de la demande, à quoi serait-elle attribuable?

Mme Christine Desloges: Il y a justement une augmentation de la demande à l'heure actuelle.

M. Terence Young: À cause de la phase deux, n'est-ce pas?

Mme Christine Desloges: Oui.

• (1645)

M. Terence Young: À plus long terme, est-ce qu'une augmentation de la demande pourrait poser d'autres défis pour vous?

Mme Christine Desloges: Le problème, ce n'est pas tant une augmentation de la demande que les fluctuations, car les Canadiens voyagent à certains moments plus qu'à d'autres. En général, ça commence en octobre. Comme les gens aiment voyager l'hiver, il y a une augmentation de la demande. En général, celle-ci se ralentit en mars et avril, puis les choses deviennent calmes.

Donc le défi, c'est de s'ajuster aux fluctuations de la demande.

M. Terence Young: C'est comme ça tout au long de l'année, oui.

La seule plainte que j'entends, c'est que les gens aimeraient avoir un passeport d'une durée de 10 ans. Pouvez-vous m'expliquer le passeport électronique de 10 ans? Est-ce que les Canadiens auront un passeport qu'ils pourront utiliser pendant 10 ans?

Mme Christine Desloges: C'est l'objectif, monsieur.

Pourquoi un passeport électronique? Parce qu'il y a une puce dans le passeport qui contiendrait l'information qui se trouve actuellement à la page 3. Ce sont les données de base et la photo, de manière à renforcer la sécurité. On pourrait, bien sûr, ajouter à cela la reconnaissance faciale, que Mme Thomas a mentionnée, et un examen approfondi de nos bases de données afin de protéger les identités des Canadiens. Nous nous inquiétons beaucoup du vol d'identité et nous devons nous assurer que les personnes sont bien qui elles prétendent être.

M. Terence Young: Merci.

Merci, monsieur le président.

Le président: Merci, monsieur Young.

Nous revenons à Mme Crombie pour cinq minutes.

Mme Bonnie Crombie: Merci.

J'aimerais revenir aux niveaux de dotation, si vous le permettez. Maintenant que la période de pointe est terminée — nous sommes le 9 juin et non plus le 1^{er} juin —, vous avez mentionné que vous alliez enregistrer un déficit à court terme. Est-ce que les niveaux de dotation fluctuent? Y a-t-il des équivalents temps plein, soit des employés à temps partiel que vous mettez à pied ou des travailleurs à contrat auxquels vous faites appel lorsque vous en avez besoin?

Mme Christine Desloges: Je pense que cette année, d'après nos prévisions, nous serons très occupés tout au long de l'année. Et ce sera toute l'année, car les gens vont se réveiller un matin et se diront: « Allons en voyage à tel endroit. Prenons des vacances en famille ».

Mme Bonnie Crombie: Malgré la conjoncture?

Mme Christine Desloges: Dans certaines régions du pays, ça se produit quand même, effectivement. Ce que cela veut dire, surtout s'ils décident d'aller aux États-Unis en auto — c'est quelque chose qui va quand même se produire...

Nous prévoyons que nous serons assez occupés pendant toute l'année, mais comme je le disais, nous surveillons la demande tous les jours et nous faisons les redressements nécessaires. Nous rectifions nos prévisions financières tous les trois mois. Le mot d'ordre cette année sera une vigilance constante.

Mme Bonnie Crombie: Un des changements qui m'intéresse — en fait, cela me touche personnellement et peut-être que cela répond à certaines préoccupations relatives à la sécurité que la vérificatrice générale a soulevées — c'est que les enfants doivent maintenant avoir leur propre passeport. Qu'est-ce qui a justifié ce changement? J'ai demandé à renouveler mon passeport en pensant que je pourrais mettre mes enfants sur le passeport, comme je le faisais auparavant, et j'ai appris qu'ils doivent maintenant avoir leur propre passeport.

Mme Jody Thomas: Nous l'exigeons depuis 2002. Ce changement visait à nous permettre de nous conformer aux normes internationales. Les enfants pouvaient être ajoutés aux passeports de leur parent. Nous ne l'avons jamais encouragé. C'était assez lourd. Les enfants ne pouvaient voyager qu'avec ce parent et ne pouvaient figurer sur les passeports des deux parents.

Nous avons changé cela en 2002 et avons apporté d'autres changements de politiques. C'est une initiative d'envergure qui aide à limiter le passage clandestin d'enfants et à protéger l'intégrité des enfants, leur identité et leur sécurité. C'est une mesure très efficace.

Cela nous a surpris au début, mais c'est en effet très efficace.

Mme Bonnie Crombie: C'est peut-être aussi une nouvelle source de revenu: j'ai trois enfants.

Mme Jody Thomas: En fait, nous perdons de l'argent pour chaque passeport d'enfant.

Mme Bonnie Crombie: J'aimerais revenir à ce passeport électronique haute sécurité. Nous en avons déjà dit quelques mots. De quoi s'agit-il exactement? À quoi ressemble-t-il?

Mme Christine Desloges: Notre expert sur le passeport électronique est avec nous. En fait, M. McDonald siège à un comité de l'OACI.

Je vous dirais simplement qu'à l'intérieur du passeport se trouve une puce qui contient la même information que celle qui figure à la

page 3 de votre passeport, c'est-à-dire les renseignements de base et la photo. C'est à cela qu'il ressemble, et on peut lire la puce aux frontières.

Je laisserai M. McDonald vous en dire davantage.

Mme Bonnie Crombie: Pouvez-vous également nous parler des coûts de cette initiative et de la façon dont elle est financée?

M. Gary McDonald: Merci.

Le passeport électronique ressemble beaucoup au passeport ordinaire. Il y a une puce intégrée soit à l'avant, soit à l'arrière de la couverture. Les pays ont des approches différentes. Comme Mme Desloges l'a expliqué, la puce contient des données.

Le document lui-même est incontestablement plus difficile à falsifier, parce qu'à présent, vous ne pouvez plus simplement... Si vous vouliez falsifier un passeport, il faudrait que vous puissiez aussi changer l'information contenue dans la puce, ce qui est extrêmement difficile. On ajoute donc un autre niveau de sécurité.

La puce contient une photo, ce qui permet aux agents frontaliers, s'ils le décident, et beaucoup commencent à le faire, de vérifier le lien entre le passeport et la personne qu'ils ont devant eux. Ils peuvent utiliser la technologie de reconnaissance faciale du poste frontalier pour vérifier que la personne qui se tient devant eux est bien celle qui figure sur la photo qui a été intégrée de façon sécuritaire dans la puce. Vous pouvez établir le lien entre le passeport et la personne qui vous le présente.

En ce qui concerne les coûts, en vertu du budget de 2008, Passeport Canada a reçu 65 millions de dollars supplémentaires pour concevoir et mettre en oeuvre le passeport électronique.

• (1650)

Mme Bonnie Crombie: Envisagez-vous de prolonger la durée de validité de ce passeport, de cinq à dix ans?

M. Gary McDonald: Oui. Nous avons annoncé que nous produirons des passeports électroniques d'une validité de 10 ans d'ici 2011.

Mme Bonnie Crombie: Quelle en sera l'incidence sur la sécurité?

Mme Jody Thomas: Le document sera plus sécuritaire, et nous croyons que les outils que nous mettons en place, compte tenu de la durée de validité prolongée, permettront également d'améliorer la sécurité de notre processus d'admissibilité.

Mme Bonnie Crombie: Que se passe-t-il si la situation d'une personne change? Le saurez-vous dans ces délais? Que se passe-t-il si la technologie change, par exemple? Dix ans, c'est long pour ce genre de document.

M. Gary McDonald: Du point de vue de la technologie, il y a une norme internationale qui s'applique aux passeports électroniques. Elle a été élaborée par les pays membres de l'OACI, l'Organisation de l'aviation civile internationale, une agence spécialisée des Nations Unies dont les quartiers généraux sont à Montréal et dont le Canada fait partie. Il y a environ 60 pays qui délivrent aujourd'hui des passeports électroniques. Tous respectent la norme en question.

Le groupe de travail, le groupe de l'OACI qui a élaboré ces spécifications, continue de se réunir et d'examiner les nouvelles technologies qui pourraient être ajoutées à la norme actuelle et les améliorations que l'on pourrait apporter à l'avenir.

Mme Bonnie Crombie: Quelle sera l'incidence de cette initiative sur votre plan d'affaires? Actuellement, vos revenus sont renouvelés tous les cinq ans mais bientôt, ils le seront tous les 10 ans.

M. Gary McDonald: C'est exact.

Mme Bonnie Crombie: C'est tout, monsieur le président?

Le président: Oui.

Mme Bonnie Crombie: Je crois que vous pouvez me répondre, même si je ne peux plus vous poser de questions.

M. Leonard Edwards: Vous avez mis le doigt sur un sujet intéressant. En effet, une des choses qu'il faudra faire à présent, c'est de déterminer le coût du nouveau passeport, de sa délivrance, etc. Ce travail est en cours.

Pour l'instant, nous avons eu un engagement et nous avons reçu le financement initial dans notre budget pour élaborer ce passeport. Il faudra trouver comment le financer à long terme.

J'ai envie de vous dire: restez à l'écoute.

Le président: Merci, madame Crombie.

Monsieur Preston, pour cinq minutes.

M. Joe Preston (Elgin—Middlesex—London, PCC): Merci beaucoup.

J'ai d'abord une observation, monsieur le président. Je ne viens pas très souvent au Comité des comptes publics, et je suis content d'être ici aujourd'hui. Cependant, je suis déçu que l'on parle d'une réponse à un rapport qui est si bonne que M. Christopherson peut rester lui-même aujourd'hui. C'est injuste. La prochaine fois, dites-le-moi avant que je me porte volontaire.

Je crois comprendre que les mesures que vous avez prises... Eh bien, je crois que vous connaissez les problèmes. Vous avez parlé d'une crise, d'une situation très grave. Dans cinq ans, ou dans cinq ans moins six mois, vous éprouverez de nouveau les mêmes problèmes. Au moins, le fait de le savoir vous facilite la tâche, mais vous devrez en tenir compte, j'imagine.

Il y a eu d'autres questions sur la façon de régler ces problèmes. Vous savez qu'ils existent, et vous savez que cette année est une année chargée; la deuxième phase de l'IVHO a commencé et vous resterez assez occupé toute l'année.

Est-ce que vous vous attendez à vivre deux années assez calmes, puis à enregistrer une nouvelle augmentation? Comment gérez-vous la situation?

M. Leonard Edwards: En tant que sous-ministre, c'est la raison pour laquelle j'ai d'excellents cadres à la Direction de l'Agence des passeports. Évidemment, c'est un énorme défi de gestion que vous avez mis en évidence, et il faut des cadres de talent pour le relever.

Cette année, avec le déploiement de l'IVHO aux frontières terrestres, la demande sera très forte, et je crois qu'on le voit déjà aujourd'hui si l'on regarde les données.

En effet, pour revenir à une question qui a été posée plus tôt, nous voulions nous assurer de ne pas nous heurter aux mêmes problèmes que nous avons connus en 2007, si bien que nous nous sommes dotés de nouveaux processus, d'une imprimerie et de personnel pour faire face à ce genre de demande. Nous avons intégré un élément de « redondance » pour pouvoir assumer un nombre de demandes en flèche, par exemple. Évidemment, nous disposons d'un système de

gestion du temps supplémentaire et des travailleurs temporaires pour nous assurer que cette redondance ne donne pas lieu à des mauvaises décisions de gestion.

Voilà pour cette année. À l'avenir, voici notre vision stratégique: d'abord, nous passons au passeport électronique de 10 ans, ce qui aura une incidence sur la demande, entre autres choses. C'est pourquoi j'ai répondu plus tôt qu'il faut continuer à travailler sur notre plan d'affaires, sur les coûts, etc.

Je pense qu'au Canada, la plupart des gens utilisent leur passeport comme une pièce d'identité — on parle d'environ 53 ou 54 p. 100 à l'échelle nationale, et encore plus dans certaines régions du pays, comme dans l'Ouest ou dans les régions urbaines — et le passeport est plus qu'un document de voyage. Il faut aussi tenir compte de ce genre de choses dans nos prévisions.

Je peux vous assurer que nous tenons compte de tous ces facteurs. Les prochaines années seront difficiles pour Passeport Canada, en raison du changement de format du passeport et du fait que le Canadien estime que c'est plus qu'un simple document de voyage.

• (1655)

M. Joe Preston: D'accord.

J'ai une dernière question, si vous me le permettez, pour Mme Fraser.

En 2005, l'organisme éprouvait des problèmes assez sérieux. En 2007, vous avez fait un examen de suivi. Une grande partie du travail avait été terminée, mais il en restait beaucoup à faire. Ensuite, il y a eu une demande excessive de passeports. En 2009, l'organisme a fait beaucoup de travail, et c'est maintenant terminé.

Allez-vous laisser l'organisme tranquille pendant quelques années?

Des voix: Oh, oh!

Mme Sheila Fraser: Le travail n'est jamais achevé.

Des voix: Oh, oh!

M. Joe Preston: D'accord, je comprends.

Il y a sûrement d'autres dossiers que vous pourriez étudier pendant un certain temps. Laissez les gens de Passeport Canada un peu tranquilles.

Mme Sheila Fraser: Je peux vous dire simplement que nous n'avons pas comme projet immédiat de nous pencher de nouveau sur l'organisme.

M. Joe Preston: Merci beaucoup.

C'est tout, monsieur le président.

Le président: Madame Faille.

[Français]

Mme Meili Faille: J'ai une question qui rejoint un peu ce dont parlait ma collègue, par rapport aux passeports électroniques de 10 ans que vous allez implanter en 2011, sauf erreur. Nous sommes à 18 mois de la date d'implantation.

Juste par curiosité personnelle, avez-vous fait une étude de rentabilisation de ce projet technologique?

Mme Christine Desloges: Nous sommes en train de compléter tout ce travail pour le soumettre au Conseil du Trésor.

Mme Meili Faille: Vous n'avez donc toujours pas les autorisations du Cabinet, à l'heure où on se parle?

Mme Christine Desloges: Nous avons une annonce dans le budget.

Mme Meili Faille: Oui, mais les autorisations du Cabinet par rapport à la possibilité de lancer cette initiative, vous ne les avez toujours pas?

Mme Christine Desloges: On a l'autorisation du Cabinet, en termes généraux. Cependant, avant de commencer un projet, cela prend toujours une approbation du Conseil du Trésor. Alors, il y a deux étapes: une approbation de principe et, ensuite, une approbation effective. C'est ce que nous nous préparons à obtenir très rapidement pour respecter l'échéancier de décembre 2011.

Mme Meili Faille: C'est la fin de 2011 et non le début de 2011.

Mme Christine Desloges: La fin de 2011.

Mme Meili Faille: On ne parle donc pas de 18 mois, mais de 2 ans.

Mme Christine Desloges: Oui.

Mme Meili Faille: Donc, l'étude de rentabilisation n'est pas encore réalisée?

Mme Christine Desloges: Non. On a fait un premier *business case*, une première étude de rentabilisation. Cependant, il faut toujours ajuster et s'assurer qu'on reflète les réalités actuelles. Cela sera présenté à nouveau très bientôt au Conseil du Trésor.

Mme Meili Faille: J'ajouterais juste deux choses.

Pourriez-vous nous fournir des informations, notamment: le tableau de provenance des demandes de passeport par province pour les trois dernières années; et le tableau de la situation des profits et déficits, par produit?

Il y a autre chose. Y a-t-il des différences entre les passeports émis à l'étranger par opposition à ceux émis au Canada? Beaucoup de gens nous disent qu'ils ont de la difficulté à trouver des gens pour signer leur demande de passeport lorsqu'ils sont à l'étranger. Je parle des professeurs d'université, entre autres.

M. Gary McDonald: Je peux répondre. Les procédures sont essentiellement les mêmes. Le livret proprement dit —, tous les passeports canadiens sont émis au Canada, sauf le passeport temporaire qui est disponible pour ceux, à l'étranger, qui ont une urgence. Néanmoins, les passeports réguliers de cinq ans sont tous imprimés au Canada et normalement retournés au client par l'entremise de la mission canadienne à l'étranger.

Vous avez parlé des répondants. Vous avez mentionné les professeurs et tout cela. À l'étranger, ils peuvent utiliser soit la vieille ou la nouvelle politique de répondants, soit un détenteur de passeport canadien ou un professionnel sur la liste.

• (1700)

Mme Meili Faille: J'ai juste une question pour Mme Fraser.

En ce qui concerne les frais d'utilisation, en 2008, vous aviez fait une réprimande par rapport aux services consulaires. Ce problème de frais trop élevés liés aux services consulaires est-il réglé?

Mme Sheila Fraser: À ma connaissance, nous n'avons pas fait de suivi spécifique. Le ministère avait indiqué qu'il allait apporter des

clarifications en ce qui concerne les frais qui pourraient être chargés et inclus dans les frais consulaires. Nous n'avons pas fait de suivi. Je ne sais pas si le sous-ministre a des renseignements à fournir.

Mme Meili Faille: C'est tout, à moins que le sous-ministre n'ait des réponses.

M. Leonard Edwards: En réponse aux recommandations de la vérificatrice générale, nous avons revu les coûts pour l'élaboration des frais des services consulaires. Nous en sommes maintenant à discuter avec le Conseil du Trésor, à ce sujet.

Mme Meili Faille: Pourriez-vous faire parvenir un suivi au comité — par écrit?

M. Leonard Edwards: Oui.

Mme Meili Faille: C'est tout.

Le président: Merci beaucoup, madame Faille.

[Traduction]

C'est la fin du deuxième tour de questions.

Je vais maintenant inviter la vérificatrice générale, M. Edwards et Mme Desloges à dire leurs mots de la fin, s'ils le souhaitent.

Madame Fraser.

Mme Sheila Fraser: Je remercie le comité de l'intérêt qu'il porte au rapport, d'autant plus qu'il s'agissait d'un rapport positif. Nous félicitons Passeport Canada des progrès qu'il a réalisés pour faire face à cette situation très difficile. Il a tiré des leçons de ces erreurs et a mis en place les correctifs nécessaires.

Merci, monsieur le président.

Le président: Monsieur Edwards.

M. Leonard Edwards: Eh bien, il est très agréable de faire l'objet d'un examen si positif de la part de la vérificatrice générale, même si je n'en suis pas responsable personnellement, parce que je pense que ce sont les gens du Bureau des passeports qui ont fait tout le travail.

Pour répondre à une question qui a été posée, j'aimerais dire que nous continuons à croire que le rôle du comité est très important pour nous. Nous avons vécu des temps difficiles en 2007, mais nous sommes prêts à revenir ici chaque année pour vous dire ce que nous faisons, car nous essayons de bien faire notre travail et nous avons besoin de l'expérience du comité et des questions des députés pour nous améliorer.

Enfin, en réponse aux questions sur les services aux députés, j'aimerais vous assurer que nous continuerons à fournir ces services. Je suis désolé si certains d'entre vous n'ont pas le numéro. Nous l'afficherons sur notre site Internet, si ce n'est pas déjà fait. L'an dernier, je crois que 2 p. 100 des passeports ont été délivrés par le biais des bureaux de députés. Il s'agit donc un service important que nous sommes disposés à continuer d'offrir.

Le président: Madame Desloges.

[Français]

Mme Christine Desloges: J'aimerais remercier les membres du comité de nous avoir écoutés et des suggestions qu'ils nous ont faites. Pour compléter ce qu'a mentionné M. Edwards, j'ajoute qu'on offre aussi des séances d'information au personnel des députés et des sénateurs afin de les informer sur la manière dont fonctionnent les services de passeport et les services qui leur sont offerts. Ces services d'information sont normalement offerts deux fois par année.

[Traduction]

Nous les offrons avec plaisir. Nous organisons des séances sur les services de passeport à l'intention des députés et de leur personnel au moins deux fois par an. Nous nous ferons un plaisir d'en organiser d'autres, si nécessaire, afin de mieux vous servir.

Merci.

Le président: Merci beaucoup.

En conclusion, je tiens tout d'abord à féliciter Passeport Canada pour son excellent rendement en matière de gestion. Je suis très heureux que nous ayons pu nous pencher sur ce chapitre. Au Comité des comptes publics, nous recevons un rapport du Bureau du vérificateur général, mais faute de temps, nous ne tenons pas de séance sur tous les chapitres du rapport. Nous choisissons généralement les pires. Aussi, à nos séances de comité, nous traitons généralement de problèmes.

Je suis toutefois heureux que nous ayons décidé de nous pencher sur ce chapitre, parce qu'il reflète la réalité, comme la vérificatrice générale en conviendrait, à savoir que la grande majorité des transactions qui sont faites ici à Ottawa sont effectuées selon les règles et que le Canada est bien servi par une fonction publique compétente, professionnelle et impartiale, comme nous avons pu le constater aujourd'hui. Je tiens à souligner que c'est bel et bien la réalité. Je le répète: ce que nous avons entendu aujourd'hui diffère un peu de ce que nous avons l'habitude d'entendre. Et nous reviendrons à ce qui est généralement notre lot plus tard cette semaine et la semaine prochaine.

Le comité a maintenant d'autres questions dont il doit s'occuper. En conclusion, je tiens donc à remercier les témoins et les membres du comité.

J'inviterais les députés à rester puisque nous devons examiner le compte rendu du comité de direction.

Merci beaucoup.

● (1705)

À l'ordre du jour, nous avons, chers collègues, l'adoption du procès-verbal de la réunion du comité de direction qui a eu lieu plus tôt aujourd'hui. Le comité de direction a fait un certain nombre de recommandations.

Vous avez, avec le procès-verbal, le projet de calendrier. Je peux le passer en revue avec vous brièvement.

La réunion de jeudi, à 15 h 30, portera sur le processus de nomination par le gouverneur en conseil. Nous avons déjà confirmé la présence des témoins, et tout est prêt pour cette réunion.

Quant à la réunion du 16 juin, le comité de direction recommande que nous consacrons une heure à entendre le contrôleur général du Canada sur la motion relative au crédit 35, puis que nous nous penchions sur les ébauches du rapport pendant la dernière heure.

Le 18, nous entendrions pendant la première heure un représentant de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada sur la question des audiocassettes, pour faire suite à la motion de Mme Faillie. Comme vous le savez, il nous reste à déterminer si le

ministère des Travaux publics et des Services gouvernementaux continue à soutenir que la Loi sur la protection des renseignements personnels s'applique à cette motion. Le comité et son conseiller juridique sont d'avis que non. Nous voulons tirer la question au clair. J'estime qu'il est important de le faire avant que nous ajournions pour l'été.

Le comité de direction recommande que nous invitions les hauts fonctionnaires de Travaux publics et Services gouvernementaux à témoigner de 16 h 30 à 17 h 30 sur le processus d'approvisionnement du programme de réinstallation intégrée. Il s'agit de ce que nous appelons l'affaire Royal LePage, sur laquelle nous nous sommes penchés et au sujet de laquelle nous avons fait rapport il y a deux ans.

Le 23, c'est-à-dire dans deux semaines exactement, nous passerions à Ressources naturelles Canada. Il s'agit de donner suite au rapport du printemps qu'a présenté la vérificatrice générale du Canada. Puis, à cette même réunion, nous rencontrerions brièvement une délégation venue de Russie.

Voilà le projet de calendrier pour le reste du mois. Avant que nous n'en discutons, je tiens à vous parler d'une question d'ordre administratif.

Je voudrais insérer dans le procès-verbal — j'espère que personne n'y verra d'inconvénient — quelque chose au sujet de la proposition qui nous a été faite par le président du Comité des comptes publics de l'Ontario, M. Norm Sterling, voulant que nous nous rencontrions, juste les présidents, les analystes et les greffiers, pour parler de suivi. Ils veulent discuter avec nous de ce que nous faisons. Je dois demander au comité d'autoriser les dépenses nécessaires pour le lunch en question.

Voici ce que je propose d'insérer: Que le président, la greffière et les analystes du comité soient autorisés à participer à un déjeuner de travail avec le président, le greffier et l'attaché de recherche du Comité des comptes publics de l'Assemblée législative de l'Ontario pour discuter des processus de suivi du comité.

Ce paragraphe serait ajouté au procès-verbal de la réunion du comité de direction.

Sommes-nous d'accord pour apporter cette modification?

Des voix: D'accord.

Le président: La modification est adoptée.

Quelqu'un veut-il parler du rapport du comité de direction?

Monsieur Saxton.

● (1710)

M. Andrew Saxton: Pour ce qui est d'inviter le sous-ministre de Travaux publics et Services gouvernementaux à venir témoigner devant nous, j'aimerais faire remarquer deux ou trois choses.

Tout d'abord, l'évaluation se poursuit toujours. Le dossier n'est pas encore clos. En règle générale, notre comité intervient après coup, une fois le processus terminé. Nous faisons en quelque sorte un examen judiciaire. Or, le processus est toujours en cours et n'est pas encore terminé. Nous nous écarterions de notre façon habituelle de procéder si nous nous mettions à examiner une affaire, en l'occurrence l'affaire Royal LePage, qui est toujours en cours d'évaluation, et ce n'est pas quelque chose que je recommanderais.

Deuxièmement, en ce qui concerne Travaux publics et aussi Royal LePage, nous avons reçu une lettre qui nous a été envoyée le 3 juin. C'est une lettre assez longue, qui fait trois pages et qui explique l'affaire de manière très détaillée. Si nous faisons venir quelqu'un ici... Cette personne ne fera sans doute que répéter ce qui se trouve dans la lettre. Or, la lettre me paraît assez complète. Que cherchons-nous à obtenir de plus, à part ce qui se trouve dans cette lettre? Le comité considère-t-il que la lettre est insatisfaisante?

Cette lettre était adressée à notre président.

Le président: M. Saxton parle de la lettre du 3 juin, dont une copie a été envoyée à tous les membres du comité.

Mme Bonnie Crombie: Parlons-nous de Royal LePage?

Le président: Oui, nous parlons de l'affaire Royal LePage.

Monsieur Christopherson.

M. David Christopherson: Je comprends les préoccupations de M. Saxton et je les partage, en ce sens que, pour reprendre encore une fois ce que M. Williams a l'habitude de dire, notre rôle se limite à la reddition de comptes, et non pas à la gestion. Il n'est pas facile de faire la distinction, je le reconnais. Je répète ici ce qu'il a déjà entendu au comité de direction, alors je m'excuse auprès de M. Saxton, mais comme je suis de ceux qui ont eu à s'occuper de cette affaire dès le début...

Nous avons eu tellement de réunions spéciales. Nous avons même établi un lien vidéo pour que M. Gagliano et d'autres puissent témoigner. Nous avons interrogé tout le monde et son voisin. Ce dont il s'agit ici, à mon avis, c'est en fait du prolongement de cet examen, puisque le ministère a accepté nos recommandations. Toutefois, nous craignons maintenant que, même s'il met en oeuvre nos recommandations, le ministère ne réalisera pas l'objectif ultime, qui est de mettre en place un processus équitable.

Cela dit, j'ai plutôt tendance à penser qu'il s'agit du prolongement du travail que nous avons entrepris au départ. Aussi, je persiste à croire que nous ne dépassons pas les paramètres de notre mandat et qu'il ne s'agit pas ici de nous doter d'un nouveau mandat.

Le président: Permettez-moi d'apporter une petite correction à ce que vient de dire M. Christopherson.

Il a parlé de vidéo et de M. Gagliano. En fait, tout ce qu'il a dit est juste, sauf que l'affaire portait sur la Place Victoria. Nous avons tenu une audience et deux ou trois réunions sur Royal LePage et nous avons rédigé un rapport.

• (1715)

M. David Christopherson: Vous avez raison.

Le président: Monsieur Saxton.

M. Andrew Saxton: Je ne pense pas non plus que nous ayons fait intervenir tout le monde et son voisin — il y a lieu de corriger là encore.

Des voix: Ah, ah!

M. David Christopherson: C'est une façon de parler, chers collègues conservateurs. Il ne faut pas vous en fâcher.

M. Andrew Saxton: Monsieur le président, je ferais remarquer à mon collègue, M. Christopherson, quand il dit...

Tout d'abord, je tiens à citer la lettre, au bas de la page 2. Voici ce que dit François Guimont: Je suis certain que le processus d'approvisionnement est mené de manière juste et équitable et que les mesures appropriées ont été prises pour attirer de nombreux soumissionnaires.

Alors, si c'est là notre préoccupation, M. Guimont y répond directement dans la lettre.

M. David Christopherson: Mais ce n'est pas ce que disaient les soumissionnaires.

Le président: Madame Crombie.

Mme Bonnie Crombie: Nous en avons abondamment discuté à la réunion du comité de direction aujourd'hui. Si nous voulons interroger le sous-ministre ou son représentant désigné, c'est notamment parce que le processus qui avait été établi tant par le Bureau du vérificateur général que par notre comité, celui qui a précédé le nôtre, n'a pas été suivi. C'est précisément pour cette raison que nous tenons à les interroger, pour obtenir des réponses à ces questions.

Le ministère a une procédure d'appels d'offres qui ne suit pas la procédure qui avait été mise en place. Le montant d'argent en cause est considérable. Le nombre de dossiers s'élève à 22 000. Le ministère a limité à 52 jours le délai de réponse à la DP. Ce n'est vraiment pas assez long; c'est ce que nous ont dit de nombreux soumissionnaires éventuels qui ont été exclus du processus pour cette raison. Le temps accordé n'est pas suffisant; le délai dépasse généralement les trois mois.

Rien de tout cela n'a été pris en considération dans cette DP, alors que le ministère a eu deux ans pour se conformer au processus. Pour toutes ces raisons, nous devons faire venir les représentants du ministère et les interroger sur ce processus.

Le président: Madame Faille.

[Français]

Mme Meili Faille: Mme Crombie vient tout juste de résumer ce que j'allais dire.

Pour une initiative de ce genre, les études et les commentaires qui avaient été faits par la vérificatrice générale en 2006 au moment de la revue nécessitaient un bon nombre d'employés. Le temps dont le gagnant de la proposition dispose — proposition qui sera en vigueur jusqu'au 19 juin, je crois — pour mettre en place son organisation n'est pas raisonnable.

À mon avis, des clarifications doivent quand même être apportées auprès de M. Guimont. Il ne serait pas responsable de notre part, en tant que membres du Comité permanent des comptes publics et gardiens des fonds publics également, de ne pas interroger les gens de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada. De plus, cela se termine le 19 juin. Selon moi, c'est donc une question urgente et pertinente.

[Traduction]

Le président: Monsieur Saxton.

M. Andrew Saxton: Madame Crombie a dit craindre que les recommandations du Comité des comptes publics n'aient pas été suivies. J'aimerais me reporter encore une fois à la lettre de M. Guimont, en date du 3 juin, où il est dit, à la première page, au deuxième paragraphe: On a tout mis en oeuvre pour s'assurer que les leçons apprises des observations et des recommandations pertinentes du vérificateur général et du Comité permanent des comptes publics ont été intégrées dans l'approche d'approvisionnement et les documents du nouveau Programme de réinstallation intégré.

Alors, si mes collègues de l'opposition ont des questions auxquelles ils estiment devoir obtenir des réponses, ils devraient en parler à leurs collègues qui siègent au Comité des opérations gouvernementales pour que ce comité fasse venir quelqu'un pour y répondre. C'est ce comité-là qui devrait entendre des témoins du ministère, et non pas le nôtre.

Le président: D'accord. Je suis maintenant prêt à recevoir une motion d'adoption du procès-verbal tel que modifié.

M. David Christopherson: Je le propose.

Le président: M. Christopherson en fait la proposition.

Tous ceux qui sont pour l'adoption du procès-verbal tel que modifié...

M. Andrew Saxton: Un instant, monsieur le président.

Je ne suis pas d'accord avec ce qu'on dit au sujet du crédit 35, où il est question de convoquer le contrôleur général à témoigner devant notre comité.

• (1720)

Le président: Allez-y, monsieur Saxton.

M. Andrew Saxton: Encore là, nous avons reçu pas mal de correspondance de la part du contrôleur général, du Conseil du Trésor, pour expliquer leur position. Je ne vois pas en quoi nous pourrions obtenir davantage de renseignements en faisant venir le contrôleur général devant notre comité. Il nous a écrit au moins deux lettres, et nous avons aussi reçu une lettre du président du Conseil du Trésor.

Il me semble que nous devrions examiner ces lettres au lieu de nous précipiter et de convoquer le contrôleur général à comparaître.

Le président: Madame Crombie.

Mme Bonnie Crombie: Si nous voulons entendre M. Monette, c'est notamment parce que ces lettres ne sont pas claires. Il se contredit même dans certains cas. Je pense que même le président a des points d'interrogation au sujet des lettres.

Nous voulons pouvoir lui poser directement la question: Les sommes sont-elles effectivement dépensées, sont-elles comptabilisées? Il ne répond pas à ces questions dans les lettres qu'il a échangées avec notre président.

Le président: Monsieur Saxton.

M. Andrew Saxton: J'ai pris connaissance des lettres. Je n'y vois aucune contradiction. J'invite ma collègue à expliquer la contradiction dont elle parle.

Il a répondu aux questions qui lui ont été posées. Si nous avons d'autres questions, nous pouvons lui envoyer une nouvelle lettre pour les lui exposer. Mais il a été très clair dans ses réponses.

Mme Bonnie Crombie: Je ne vais pas me mettre à expliquer où est la contradiction, car je sais que vous avez lu les lettres. Vous avez vu la contradiction...

M. Andrew Saxton: Je n'ai vu aucune contradiction.

Mme Bonnie Crombie: ... au sujet de la question de savoir si les programmes ou les projets étaient financés, etc.

Par ailleurs, ces lettres ne sont pas claires. Si elles l'étaient, il n'aurait pas été nécessaire qu'il y ait trois ou quatre échanges de lettres avec notre président ni qu'il réponde au nom du ministre.

Je ne vois pas en quoi l'idée de le convoquer pour qu'il réponde à des questions directement et clairement pose un problème.

Le président: Si vous me permettez d'intervenir, je n'entrerai pas dans les détails, mais il y a quand même matière à confusion. Dans la motion, il est question de dépenses. M. Monette dit qu'il n'y a pas de dépenses. Il poursuit en expliquant ce qu'il vient de dire, mais je ne suis pas très sûr de comprendre... si l'argent n'a pas été dépensé, sa réponse serait très simple: il n'y a pas eu d'argent qui a été dépensé.

Ce qui me dérange encore plus cependant, c'est qu'il est question dans la motion d'un rapport hebdomadaire. M. Monette nous a remis

un rapport, mais il ne nous en a jamais présenté d'autres, si bien qu'il est fort possible qu'il ait contrevenu à une motion, à un ordre du Parlement, ce qui me paraît quelque peu déconcertant. Je trouve qu'il y a matière à confusion, et je suis préoccupé quant à la raison pour laquelle il ne nous a pas donné le rapport.

Il a peut-être parfaitement raison; il n'y a peut-être pas eu de dépenses qui ont été faites sur le crédit 35, mais je le répète, ces lettres ne sont pas vraiment claires sur le sujet.

Monsieur Saxton, puis monsieur Shipley.

M. Andrew Saxton: Monsieur le président, il y a peut-être une certaine confusion, mais je considère qu'elle vient de la motion, et non pas des lettres qui nous ont été envoyées en réponse à nos demandes de renseignements. De toute évidence, il est faux de dire que l'argent dépensé ne provient pas du crédit 35, et donc la confusion vient de la motion, et non pas des lettres qui nous ont été envoyées, comme l'a laissé entendre Mme Crombie.

Le président: Vous avez peut-être raison.

Monsieur Shipley.

M. Bev Shipley: À ce propos, j'aurais besoin que quelqu'un me montre où il y a des contradictions dans la lettre, car je n'en vois aucune. J'attendrai qu'on m'indique où elles sont.

En effet, les dépenses ne sont pas imputées au crédit 35. La frustration est claire. C'est pourquoi nous n'y avons pas donné notre aval. Les affectations ne sont pas pour des projets, mais pour des programmes.

C'est un mécanisme... C'est ce qu'on entend dire tous les jours dans le cadre des discussions sur les trois milliards de dollars. Il s'agissait d'un financement provisoire au titre des programmes.

En ce qui concerne les lettres, c'est clair, il y en a une qui a été envoyée par M. Toews à M. Murphy le 4 juin. Le rapport trimestriel a été déposé en mars. Le deuxième rapport sera déposé ce mois-ci, c'est-à-dire en juin. Je me demande pourquoi...

Il me semble clair que c'est un peu comme dans le cas des travaux publics. Nous semblons vouloir intervenir avant que le dossier soit clos, en pensant que nous allons pouvoir apprendre quelque chose sans savoir s'il y a vraiment matière à examen, mais qu'il vaut mieux enquêter au cas où.

Je suis nouvellement arrivé au comité, mais à chaque réunion, nous parlons de rapports ou d'une analyse qui a été faite par quelqu'un, ou peut-être par la vérificatrice générale. C'est ce qui semble être notre principale préoccupation. Je crois que nous sommes à côté de la plaque. C'est pour cette raison que nous n'avons pas pu appuyer la motion à l'origine. Il y aura des rapports trimestriels dans le cadre des prévisions de dépenses supplémentaires, qui seront soumis à l'examen des comptes publics.

À mon avis, le crédit 35 ne prévoit pas des dépenses, mais bien des affectations. Je m'arrête là.

• (1725)

Le président: Vous avez la parole, monsieur Young.

M. Terence Young: Je suis d'accord. Les fonds alloués ne peuvent pas être dépensés, alors si nous convoquons le contrôleur adjoint, nous allons obtenir la même réponse ou une réponse peut-être un peu plus détaillée. Ce sera la même réponse que nous avons devant nous par écrit, seulement, sous forme orale. Le contrôleur général et nous-mêmes perdrons beaucoup de temps. La motion pose donc un problème fondamental.

Pourquoi ne pas examiner la motion à un autre moment et essayer d'obtenir ce que nous voulons? J'ai l'impression que nous allons apprendre qu'on a fait rapport au Parlement de ce que Mme Ratansi souhaite. Ce sera peut-être la semaine prochaine, ou celle d'après, mais il est certain que ce sera inclus dans un rapport trimestriel.

Le président: Allez-y monsieur Saxton.

M. Andrew Saxton: Monsieur le président, j'ai découvert une contradiction entre la motion et la lettre envoyée par le comité permanent à M. Monette, laquelle a été signée par le président. On peut lire au troisième paragraphe:

Le comité aimerait quand même recevoir des rapports hebdomadaires sur les dépenses financées au moyen du crédit 35 même si elles sont imputées à d'autres crédits.

Monsieur le président, il existe une contradiction parce que la motion ne précise pas que c'est le cas « même si elles sont imputées à d'autres crédits ». Comme cela ne fait pas partie de la motion, votre lettre du 27 mai et la motion sont contradictoires. Je pense qu'il faudrait clarifier davantage la motion.

M. Terence Young: Il ne s'agit pas d'un changement mineur; cette modification est considérable.

Le président: Si vous le permettez, je voudrais dire que quelle que soit la motion, nous ne pouvons pas la modifier. C'est éloquent. La motion s'adresse à M. Monette. Elle porte sur les dépenses, et c'est pourquoi elle s'inscrit dans le mandat du comité. Normalement, nous ne traitons pas du processus budgétaire, mais si des dépenses ont été financées au moyen du crédit 35 en imputant l'argent à un autre crédit ou à un autre programme et en le dépensant dans le cadre de ce programme, il reste qu'ils ont utilisé des fonds du crédit 35.

S'ils n'ont pas été alloués, les 3 milliards de dollars sont toujours là. Si vous transférez cet argent du crédit 35 à la Commission canadienne du tourisme, ce qu'ils ont fait dans certains cas, et je sais qu'ils dépensent cet argent parce que j'ai vu les publicités télévisées, et bien, cet argent a été dépensé.

J'ai peut-être tort, mais je ne vois pas où réside la confusion. Nous parlons de dépenses. M. Monette a peut-être raison. Si aucune dépense n'avait été engagée, il aurait dû respecter la motion et déposer un rapport hebdomadaire précisant qu'aucune dépense n'avait été engagée en vertu du crédit 35. Mais vous avez peut-être raison de dire que le libellé de la motion n'est pas approprié, mais M. Monette ne l'a pas indiqué clairement à mon avis.

Quelqu'un d'autre veut-il intervenir?

Très bien, alors passons au vote sur le rapport du comité de direction qui a été déposé ce matin.

Ceux qui sont pour le procès-verbal, tel que modifié, levez la main. Ceux qui sont contre?

Il y a égalité des voix. Je vais voter pour l'adoption du procès-verbal tel que modifié.

(La motion telle que modifiée est adoptée [Voir le *Procès-verbal des délibérations*])

Le président: J'aimerais discuter d'un point que j'ai soulevé ce matin à la réunion du comité de direction au sujet de l'affaire Royal LePage.

Je n'ai rien contre convoquer le sous-ministre brièvement pour qu'il nous fournisse des renseignements ou une explication, mais si des membres du comité veulent rédiger un rapport, s'ingérer dans les affaires de Travaux publics et Services gouvernementaux et modifier la DP ou trancher sur le processus en place, nous devrions faire preuve de prudence à mon avis, parce que le processus a déjà été entamé. Des travaux sont en cours. Comme bien des gens l'ont dit, le comité s'occupe de reddition de comptes, et non pas de gestion. Nous pouvons convoquer le sous-ministre, mais à ceux qui espèrent modifier le processus, je dirais qu'ils devraient réfléchir longuement, parce que le comité ne fonctionne habituellement pas de cette façon.

Avant de lever la séance, j'aimerais aborder un dernier point. Jeudi prochain, nous allons examiner une question importante et très intéressante, soit le rapport sur les nominations par le gouverneur en conseil. J'invite tous les députés à s'informer à ce sujet. Le Bureau du vérificateur général a rédigé un rapport et formulé certaines recommandations. Le Bureau du Conseil privé a indiqué qu'il estimait que le Bureau du vérificateur général avait outrepassé son mandat.

J'ai demandé à ce qu'on me fournisse des lettres du Bureau du vérificateur général et du Conseil privé. En outre, j'ai sollicité les conseils juridiques de M. Walsh. On vous en a distribués deux, je pense. J'inviterais tous les membres du comité à les lire, à y réfléchir, car il s'agit d'une question importante, de même qu'à faire preuve d'ouverture d'esprit parce que nous ne sommes pas tenus de suivre les conseils de la vérificatrice générale, pas plus que nous le sommes d'appliquer ceux du Conseil privé.

Il s'agit d'une question théorique importante, et j'espère que tous les membres du comité y accorderont l'attention qu'elle mérite.

• (1730)

M. David Christopherson: Monsieur le président, à ce sujet, avez-vous l'intention d'étudier les deux questions séparément ou ensemble?

Je pense qu'il s'agit vraiment de deux enjeux différents. L'un porte sur son mandat et l'autre, sur les conclusions du rapport.

Le président: Je pense que nous allons les examiner ensemble. Jeudi, nous allons entendre les deux parties. C'est essentiel, car je présume que les représentants du Conseil privé diront qu'il ne s'agit pas de leur mandat et qu'ils nous présenteront leur vision des choses.

Nous disposons des déclarations écrites du Bureau du vérificateur général et de M. Walsh, mais encore une fois, tout ce que je vous demande, c'est de leur accorder l'attention voulue.

S'il n'y a rien d'autre, nous allons lever la séance.

La séance est levée.

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

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

Aussi disponible sur le site Web du Parlement du Canada à l'adresse suivante :

Also available on the Parliament of Canada Web Site at the following address:

<http://www.parl.gc.ca>

Le Président de la Chambre des communes accorde, par la présente, l'autorisation de reproduire la totalité ou une partie de ce document à des fins éducatives et à des fins d'étude privée, de recherche, de critique, de compte rendu ou en vue d'en préparer un résumé de journal. Toute reproduction de ce document à des fins commerciales ou autres nécessite l'obtention au préalable d'une autorisation écrite du Président.

The Speaker of the House hereby grants permission to reproduce this document, in whole or in part, for use in schools and for other purposes such as private study, research, criticism, review or newspaper summary. Any commercial or other use or reproduction of this publication requires the express prior written authorization of the Speaker of the House of Commons.