



CHAMBRE DES COMMUNES
HOUSE OF COMMONS
CANADA

**Comité permanent des ressources humaines, du
développement des compétences, du
développement social et de la condition des
personnes handicapées**

HUMA • NUMÉRO 002 • 1^{re} SESSION • 41^e LÉGISLATURE

TÉMOIGNAGES

Le jeudi 29 septembre 2011

—
Président

M. Ed Komarnicki

Comité permanent des ressources humaines, du développement des compétences, du développement social et de la condition des personnes handicapées

Le jeudi 29 septembre 2011

• (1545)

[Traduction]

Le président (M. Ed Komarnicki (Souris—Moose Mountain, PCC)): La séance est ouverte.

À titre d'information, nous avons des représentants des Ressources humaines qui feront une introduction générale et répondront évidemment aux questions. Il y aura une déclaration préliminaire suivie, conformément au procès-verbal initial, d'une période de questions de cinq minutes pour chaque parti. Il y a deux tables rondes aujourd'hui.

Nous commencerons par le Nouveau Parti démocratique et passerons ensuite aux conservateurs, puis nous continuerons d'alterner entre les deux, et nous finirons la rotation par les libéraux et les conservateurs.

Comme je l'ai dit, il y aura une déclaration préliminaire, suivie d'une période de questions.

Je ne sais pas exactement quel représentant des Ressources humaines fera la déclaration préliminaire.

Monsieur McGovern, vous pouvez vous présenter puis répondre aux questions.

M. David McGovern (sous-ministre adjoint principal, Direction générale de la politique stratégique et de la recherche, ministère des Ressources humaines et du Développement des compétences): Merci beaucoup, monsieur le président.

Nous avons fait circuler un dossier de présentation auquel je me reporterai tout au long de la déclaration préliminaire.

Le ministère des Ressources humaines et du Développement des compétences a été créé en 2006 afin de regrouper les stratégies sociales et du marché du travail du gouvernement du Canada. On reconnaissait ainsi les liens qui existent entre la prospérité du marché et les divers éléments sociaux de la société canadienne, y compris la pauvreté, les faibles revenus et l'inclusion sociale.

Bien que Ressources humaines et Développement des compétences Canada soit un ministère important et au portefeuille varié, il a pour mission essentielle de bâtir un Canada fort et concurrentiel. Il aide les Canadiens à faire des choix qui leur permettront de vivre des vies productives et gratifiantes, et d'améliorer ainsi leur qualité de vie. Le ministère est responsable de certains des programmes les plus connus et les plus importants offerts par le gouvernement fédéral, dont le Régime de pensions du Canada, l'Assurance-emploi, la Sécurité de la vieillesse, les prestations pour enfants et les prêts aux étudiants, autant de programmes qui couvrent toute la durée de vie des Canadiens.

Service Canada, qui est en quelque sorte le visage du gouvernement dans tout le pays, s'est révélé être une organisation

efficace et populaire. Il regroupe divers services et programmes offerts à la population d'un océan à l'autre.

Nous passons à la diapositive 4.

Le ministère comprend le Programme du travail ainsi que Service Canada. Le Programme du travail chapeaute les responsabilités fédérales en la matière, dont les lois du travail, les services de médiation et la représentation du Canada au sein des organisations internationales et lors des négociations internationales. Il finance en outre d'autres ordres de gouvernement, les provinces et des organisations afin d'appuyer le marché du travail et le développement social.

Étant donné l'ampleur de notre programmation, qui touche toutes les régions du pays, nous avons besoin d'un grand nombre d'employés. Il y en a donc actuellement environ 26 000.

Je passe maintenant à la diapositive 5.

• (1550)

Comme je l'ai mentionné, par l'entremise de Service Canada, RHDCC a des bureaux d'un océan à l'autre. Les deux tiers de l'effectif d'environ 26 000 employés du ministère travaillent dans les régions. Le ministère a entre autres responsabilités le développement du marché du travail et de la main-d'œuvre, la réduction des barrières à l'éducation postsecondaire et le développement des compétences. Il surveille aussi la réglementation fédérale du travail et offre un supplément de revenus aux aînés, aux familles avec enfants et aux prestataires de l'assurance-emploi.

Le portefeuille de RHDCC concerne plusieurs autres organisations, dont la Société canadienne d'hypothèques et de logement, le Conseil national des aînés et, depuis le 18 mai de cette année, Condition féminine Canada. Chacune de ces organisations offre, pour le compte du gouvernement fédéral et dans toute une gamme de secteurs, des services supplémentaires et un appui au plan des politiques et des programmes.

Je me reporte maintenant aux diapositives 6 et 7.

RHDCC fonctionne en vertu de la Loi sur le ministère des Ressources humaines et du Développement des compétences et en vertu de la Loi sur le ministère du Développement social. Il est en outre responsable au premier chef de la législation concernant ses programmes, tels que la Loi sur l'assurance-emploi et le Code canadien du travail. Ces lois prévoient la nomination du ministre des Ressources humaines et du Développement des compétences Canada ainsi que celle du ministre du Travail. Le ministre de la Condition féminine est nommé en vertu de la Loi sur les départements et ministres d'État et n'est pas régi par la législation ministérielle.

Je passe maintenant à la diapositive 8.

On voit sur cette diapositive l'architecture des activités de programmes du ministère, ou AAP. Tous les ministères sont tenus d'utiliser une AAP qui montre leurs résultats ou objectifs stratégiques et les modalités d'organisation des programmes en vue de leur réalisation. L'AAP constitue le fondement des rapports financiers et des votes de financement au Parlement.

Je passe maintenant à la diapositive 9.

Le ministère administre environ 100 milliards de dollars de dépenses chaque année. On voit sur la diapositive la répartition de ces dépenses telles qu'elles figurent dans le Rapport sur les plans et les priorités, qui a été déposé au Parlement en juin.

Je passe maintenant à la diapositive 10.

En tant qu'importante organisation, nous nous adaptons continuellement à l'évolution incessante de l'environnement dans lequel vivent les Canadiens, nos partenaires et le gouvernement du Canada dans son ensemble. Nous constatons les changements démographiques qui sont en cours dans la société, les effets profonds de la technologie et du commerce sur les débouchés sociaux et économiques, et la nécessité de répondre aux attentes de services qui se multiplient de la part des Canadiens, tout cela dans un contexte de réduction nécessaire des coûts.

Pour s'adapter à ces changements et contribuer au plan que le gouvernement du Canada a préparé pour revenir à des budgets équilibrés, nous devons moderniser nos modes d'activité. RHDCC cherche ainsi à devenir une organisation plus centrée, efficace et moderne.

Ce programme de changements comporte trois grands volets: premièrement, la mise en oeuvre des décisions des examens stratégiques contenus dans le budget 2011; deuxièmement, la refonte des activités de Service Canada et, finalement, le Programme de renouvellement des services habilitants, à savoir, la modernisation de la façon dont le ministère traite les ressources humaines, les finances et les services, et systèmes de technologie de l'information.

Ces changements consistent à remettre le gouvernement dans la bonne voie, à nous permettre d'avoir de meilleurs résultats pour les Canadiens et d'obtenir un meilleur rapport qualité-coûts, tout en positionnant notre ministère pour l'avenir.

Je passe maintenant à la diapositive 11.

• (1555)

Le Rapport sur les plans et les priorités du ministère comporte six éléments. À la fin de l'année, nous rendrons compte des progrès accomplis à cet égard dans le Rapport ministériel sur le rendement.

En conclusion, nous sommes un ministère important dont les services et les effectifs sont répartis dans tout le Canada. De façon très tangible, nous sommes pour beaucoup le visage du gouvernement fédéral. Ces larges mandats et portées qui sont les nôtres nous placent à l'avant-garde du programme que le gouvernement du Canada a élaboré pour le marché du travail et les politiques sociales. Tout cela est pour nous l'occasion de changer la vie des Canadiens, d'un océan à l'autre.

Je vous remercie de cette occasion que vous nous offrez de témoigner devant vous aujourd'hui. C'est avec plaisir que nous répondrons à vos questions.

Le président: Merci, monsieur McGovern.

Nous commencerons les questions par Mme Crowder.

Mme Jean Crowder (Nanaimo—Cowichan, NPD): Merci, monsieur le président.

Merci de venir témoigner. C'est tout un processus d'expliquer à un nouveau comité HUMA le fonctionnement du ministère très complexe qui est le vôtre.

En prévision de la réunion, j'ai consulté votre plan d'activités intégré. Dans votre déclaration préliminaire, vous reconnaissez que près de 95 p. 100 de votre budget concernent les programmes d'aide au revenu. J'ai une question à vous poser à propos de votre examen stratégique, auquel vous avez aussi fait allusion. Si 95 p. 100 de vos crédits concernent ces programmes d'aide au revenu et que vous devez en gros réaliser 500 milliards de dollars d'économies sur trois ans, je me demande d'où proviendra cet argent. Cela veut dire, si je comprends bien, que près de 5 p. 100 du ministère doit couper 500 milliards de dollars sur trois ans. Je me demande quelles répercussions cela aura sur les programmes exécutés en dehors de ces 95 p. 100. Quelle sorte de processus allez-vous utiliser pour examiner ce dossier ?

M. David McGovern: Le gouvernement est résolu à réduire ses dépenses et sa taille. À cette fin, il a commencé par un certain nombre d'initiatives, dont l'examen stratégique auquel vous avez fait allusion. En 2010, RHDCC a amorcé un examen stratégique de ses programmes. Ces examens se font selon un cycle habituel, et le nôtre a eu lieu dans la dernière année d'un cycle de quatre ans. Nous avons passé en revue nos programmes et services pour faire en sorte qu'ils soient efficaces, qu'ils continuent à correspondre aux priorités des Canadiens et qu'ils s'alignent sur nos responsabilités fédérales essentielles.

Mme Jean Crowder: Puis-je enchaîner sur ce que vous venez de dire? Les 500 milliards de dollars qui sont censés être coupés sur trois ans, proviendront-ils seulement des 5 p. 100 ou bien visent-ils également les 95 p. 100 dans lesquels se trouvent les programmes d'aide au revenu?

M. David McGovern: Comme nous l'avons annoncé dans le budget, notre ministère réduira ses dépenses d'environ 270 millions de dollars sur trois ans grâce à aux examens stratégiques. Nous chercherons...

Mme Jean Crowder: Ces coupures proviendront-elles des 95 p. 100 ou des 5 p. 100? C'est cet élément-là qui m'intéresse.

M. David McGovern: Les réductions proviendront du budget de base du ministère. C'est une réduction de 5 p. 100 aux termes de l'examen stratégique.

Mme Jean Crowder: Je ne suis pas sûre de comprendre. Est-ce que les deux parties du budget ministériel seront touchées?

M. David McGovern: Cela exclut les programmes de prestations.

Mme Jean Crowder: Cela proviendra donc des 5 p. 100 restants. Si j'ai bien compris, 95 p. 100 du budget concernent l'assurance-emploi, le Régime de pensions du Canada et tous les programmes d'aide au revenu.

• (1600)

M. David McGovern: Si j'ai bien compris moi-même, nous avons, dans le budget de 2011, annoncé la décision de procéder à l'examen stratégique qui touchera RHDCC. La réduction qui nous concerne s'élève à 270 millions de dollars sur trois ans.

Mme Jean Crowder: En consultant votre programme, je vois que 96,2 milliards de dollars ou 94,2 p. 100 seront directement versés aux Canadiennes et aux Canadiens grâce à des programmes de transfert législatif comme la Sécurité de la vieillesse, le Régime de pensions du Canada, l'assurance-emploi, le Programme canadien de prêts aux étudiants et la Prestation universelle pour la garde d'enfants. Si je vous entends bien, ces 94,2 p. 100 ne font pas partie des services d'où doivent provenir les réductions. Les coupures doivent provenir des 5 p. 100 restants du budget ministériel. Tout ce que je veux, c'est savoir exactement d'où ces compressions proviendront.

M. Jacques Paquette (sous-ministre adjoint principal, Direction générale de la sécurité du revenu et du développement social, ministère des Ressources humaines et du Développement des compétences): Pour être bien clair sur les prestations, si je puis me permettre, vous parliez du RPC, de la SV, etc. Ces programmes ne sont pas concernés. Il y a ensuite une base qui est évaluée pour l'ensemble du ministère et les 5 p. 100 sont les 5 p. 100 de cette base.

Mme Jean Crowder: D'accord, c'est donc de là que proviendront les 270 millions de dollars.

Me reste-t-il du temps, monsieur le président?

Le président: Vous avez environ 45 secondes.

Mme Jean Crowder: D'accord.

Vous n'aurez pas le temps de répondre, mais j'ai aussi remarqué que votre réduction en ETP est d'environ 3 500 sur trois ans. D'après la note que je vois ici, cela s'explique en partie du fait que vous aviez engagé du personnel pour absorber l'accroissement des demandes d'assurance-emploi.

Je me demande si vous pourriez nous fournir le nombre d'ETP avant 2010. Si vous pouviez nous le fournir par écrit, je vous en serais très reconnaissante puisque vous n'en aurez pas le temps aujourd'hui. Ce serait utile d'avoir les chiffres des trois années précédant 2010.

Merci.

Le président: Je vous remercie de cet échange. J'en déduis que les prestations prévues par la loi ne sont pas touchées.

Nous allons maintenant donner la parole à Mme Leitch.

Mme Kellie Leitch (Simcoe—Grey, PCC): Bonjour.

Je ne parlerai pas beaucoup français car, pour l'instant, je ne parle malheureusement qu'anglais.

J'ai beaucoup aimé l'exposé. Je vous remercie beaucoup d'avoir pris le temps de nous le présenter et aussi de le préparer. Je sais que ce n'est pas une tâche facile et que vous avez en ce moment beaucoup de pain sur la planche. Je l'apprécie donc d'autant plus.

J'ai deux questions dont les réponses nous donneront sans doute une appréciation plus complète de l'ampleur et de la portée des programmes de votre ministère.

Quels sont les programmes clés actuellement appliqués par RHDCC qui, à vos yeux, facilitent la participation au marché du travail? Vous avez particulièrement exposé en page 8 les initiatives stratégiques de RHDCC. Quels sont les programmes qui sont propices à l'accroissement de notre main-d'oeuvre qualifiée dans l'ensemble du pays?

M. Louis Beauséjour (sous-ministre adjoint délégué, Direction générale des compétences et emploi, ministère des Ressources humaines et du Développement des compétences): Des programmes ont été appliqués, soit pour accroître les compétences des gens,

soit pour ramener ceux-ci vers le marché du travail. Pour accroître la participation, nous avons le Fonds d'intégration pour les personnes handicapées. À ce sujet, nous avons signé des ententes avec les provinces pour faciliter l'accès au marché du travail de ce segment de la population.

Certains programmes s'adressent particulièrement aux Autochtones. Nous avons, par exemple, la Stratégie de formation et le Partenariat pour les compétences et l'emploi des Autochtones. Nous avons aussi la Stratégie emploi jeunesse et une initiative ciblée pour que les travailleurs puissent obtenir certaines des compétences qui leur permettront de réintégrer le marché du travail.

Par rapport à nos grands projets, nous opérons deux transferts majeurs pour que les provinces puissent financer la formation. Il y a l'entente sur le développement du marché du travail, qui vise en partie d'anciens ou d'actuels prestataires de l'assurance-emploi, et les ententes sur le marché du travail, qui aident les chômeurs à réintégrer le marché.

Nous avons aussi un programme qui vise particulièrement le développement des compétences, à savoir le Programme d'alphabétisation et d'acquisition des compétences essentielles dans le cadre duquel nous oeuvrons avec les intervenants pour trouver le meilleur type de formation pour ces compétences.

Que pourrais-je mentionner d'autre? Nous avons aussi le Programme de reconnaissance des titres de compétences étrangers dans le cadre duquel nous finançons les intervenants pour accélérer le processus de reconnaissance de ces titres et faire en sorte que les gens qui ont été formés à l'étranger, qu'il s'agisse d'immigrants ou de Canadiens, puissent accéder plus rapidement au marché du travail.

Je pense que nous avons passé en revue la plupart de ces programmes, qui sont très nombreux et couvrent toutes sortes de situations.

• (1605)

Mme Kellie Leitch: J'ai une autre brève question à vous poser.

Pourriez-vous indiquer au comité les tactiques que vous avez utilisées pour moderniser l'organisation? Je sais que vous avez été très actif dans ce domaine. Pourriez-vous faire le point sur ce que vous avez fait. Je crois savoir qu'on a procédé à de nombreuses automatisations.

M. David McGovern: En ce qui concerne l'automatisation des programmes, les prochains témoins de Service Canada sont mieux placés pour en parler.

Mme Kellie Leitch: Merci.

Le président: Votre temps de parole est écoulé aussi.

Nous passons maintenant à Claude Patry.

[Français]

M. Claude Patry (Jonquière—Alma, NPD): Merci, monsieur le président.

Je tiens particulièrement à vous remercier de votre présence et de votre présentation, monsieur.

Lors de votre présentation, vous avez parlé de modernisation. Je proviens du monde syndical. Quand on modernise, cela veut dire qu'il y aura une centralisation à certains endroits. Cela se fera dorénavant par téléphone et par ordinateur. Vous savez que les Canadiens et les Canadiennes ne sont pas tous habiles pour travailler avec les ordinateurs. Moi aussi, j'ai de la difficulté à m'adapter à ces changements.

J'ai une inquiétude. Je vous pose une question et je vais en poser une autre après coup. Le temps d'attente a augmenté lorsque des gens veulent communiquer avec Service Canada pour une demande d'assurance-emploi. On me dit que le délai est supérieur à ce qu'il devrait être.

D'autre part, vous savez que quand on appuie sur 1 ou sur 2, on entend souvent l'expression suivante: « Votre appel est important pour nous ». Maintenant, les gens n'ont même plus de réponse, on leur dit que les lignes sont surchargées. On a du mal à répondre aux gens.

On se pose des questions et on est très inquiets pour les gens qui veulent recevoir des prestations d'assurance-emploi. Certains en reçoivent présentement à cause d'un manque de travail. Lorsqu'ils tombent malades et veulent faire modifier leur demande, ils n'obtiennent pas de réponse même après 60 jours. Le délai a vraiment augmenté depuis qu'on parle de centralisation et de modernisation.

Un homme de 58 ans comme moi qui voudrait faire des demandes et qui est obligé d'inscrire des X peut parfois faire une faute sur l'ordinateur sans s'en apercevoir et le système peut bloquer. On peut devoir attendre des jours avant d'avoir de bonnes réponses.

Je préconise l'existence de centres parce que le contact avec les gens est important. Les gens qui vont vous rencontrer en personne dans les centres de service sont plus à l'aise.

Selon la Fédération des travailleurs et travailleuses du Québec, le temps d'attente pour le traitement d'une demande d'assurance-emploi est de 100 jours au lieu de 28 jours. Il y a 30 000 dossiers en retard, seulement au Québec. Service Canada a déjà perdu le contrôle de son offre de services et affirme que ces coupes de plus de 600 postes n'auront pas d'impact considérable. Les citoyens seront les premières victimes des coupes budgétaires inappropriées.

Dans le cas d'une révision de dossier, qui doit ne pas dépasser 21 jours, il en faut 181 jours de plus selon le système actuel. Pour le service des enquêtes de contrôle, le délai de 21 jours devient plutôt de 532 jours. Quels sera le temps d'attente moyen pour le traitement d'une demande d'assurance-emploi après la centralisation des services?

M. David McGovern: Je vous remercie de votre question.

Comme j'ai mentionné dans ma dernière réponse,

• (1610)

[Traduction]

Les représentants de Service Canada qui témoigneront après nous seront beaucoup plus à même de répondre aux préoccupations soulevées par la députée. Même si nous travaillons en étroite collaboration avec eux, il vaut mieux qu'ils répondent aux questions relatives aux services.

Le président: Claude, avez-vous d'autres questions à poser? Il vous reste encore deux minutes.

[Français]

M. Claude Patry: Non, ça va.

[Traduction]

Le président: Vous voulez partager votre temps, c'est une bonne chose.

Mme Carol Hughes (Algoma—Manitoulin—Kapusking, NPD): Monsieur McGovern, vous avez parlé de supprimer les obstacles à l'éducation postsecondaire et, dans votre document, vous parlez en outre d'aider les collectivités à relever leurs défis et à répondre aux besoins de développement social des Canadiens. En fait, M. Beauséjour a abordé ma question. Il a parlé des compétences autochtones et du Fonds d'investissement stratégique pour la formation des Autochtones, qui fait partie de l'un des programmes que vous appliquez. Or, lorsque l'on parle des Autochtones, bien trop souvent comme vous le savez, ceux-ci n'ont pas le même montant de ressources que d'autres. Ils reçoivent un peu de financement, mais ne peuvent pas poursuivre. Vous pourriez donc peut-être me dire si ce programme existe encore ou pas, car selon la documentation que j'ai reçue, on leur a répondu que le programme s'était terminé au 31 mars 2011.

Est-ce que ce programme existe toujours? Est-ce que des organisations comme le Collège communautaire Assiniboine ont vraiment la possibilité de se prévaloir de ce financement pour poursuivre leur programme en faveur de leur clientèle?

Dans la même veine, Affaires autochtones et Développement du Nord Canada a déjà engagé 25 p. 100 des crédits au programme, ce que la GRC appuie complètement. St. Theresa Point fournira aussi le logement. Ils ont donc besoin de cet argent pour poursuivre le programme. Je me demande donc si ce programme est toujours en vigueur.

M. Louis Beauséjour: Je vais faire de mon mieux pour répondre à la question.

Essentiellement, pour ce qui est des programmes relatifs au marché du travail pour les Autochtones, il y a actuellement trois genres de programmes. Il y a la Stratégie de formation pour les compétences et l'emploi destinée aux Autochtones, pour laquelle nous avons du financement pour cinq ans. Le programme offre du financement à 80 organismes autochtones qui gèrent plus de 40 points de service pour aider les Premières nations, les Métis et les Inuits à retourner au travail ou à trouver du travail.

Il y a le Fonds pour les compétences et les partenariats, qui est aussi un programme continu. Deux cents millions de dollars sur cinq ans ont été alloués au programme. Il s'agit d'un fonds axé sur l'emploi et fondé sur les partenariats dont l'objectif est de soutenir les projets et de favoriser l'innovation et les partenariats.

Dans le cadre du PAE, nous avons aussi reçu des fonds supplémentaires. Je ne me souviens pas du nom, mais je pense que c'était le FISCFA. C'était de l'argent supplémentaire qui servait à augmenter le financement. Son utilisation était limitée dans le temps, et il a aussi servi au financement de projets. Les fonds étaient disponibles jusqu'en mars 2011.

Le président: Vous pourriez avoir à compléter cette réponse lors du prochain tour.

Nous poursuivons avec M. Mayes.

M. Colin Mayes (Okanagan—Shuswap, PCC): Merci, monsieur le président. Merci aux témoins d'être ici aujourd'hui.

Par simple curiosité, puisque je suis nouveau au comité, j'aurais des questions au sujet de la page 9 de votre dossier.

On y voit que les dépenses du ministère s'élèvent à 101,1 milliards de dollars. De ce montant, 33 milliards sont réservés au Régime de pensions du Canada. Il s'agit des sommes que vous payez, mais vous recevez des cotisations. Le ministère n'a-t-il pas des revenus qui viennent compenser ces dépenses ou, lorsque vous payez de telles sommes, ne faites-vous qu'administrer le régime?

M. Jacques Paquette: Vous avez raison de dire que nous administrons le régime. Les cotisations sont payées annuellement, ce qui représente 9,9 p. 100, et elles sont versées en parts égales par les employés et les employeurs. On perçoit l'argent et, actuellement, le montant des prestations versées est moins élevé que celui des cotisations. Donc, l'excédent est investi en prévision de ce que nous appelons les périodes de pointe, qui seront essentiellement attribuables au départ à la retraite des baby-boomers, etc. Nous ne prévoyons pas devoir puiser dans ces fonds avant 10 ans. Donc, ce qu'on voit ici et le total des prestations annuelles versées dans le cadre du RPC.

• (1615)

M. Colin Mayes: J'aimerais brièvement poursuivre dans la même veine. Vous avez mis le chiffre de 33 milliards de dollars. Est-ce le montant des prestations versées, ou le ministère en reçoit-il un pourcentage pour la gestion du fonds pour le compte du Régime de pensions du Canada?

M. Jacques Paquette: Cela comprend les...

M. Colin Mayes: Cela comprend les frais de gestion du fonds?

M. Jacques Paquette: Oui.

M. Colin Mayes: D'accord.

Puisque je suis nouveau ici, j'aurais aimé connaître les recettes et non seulement les dépenses, pour savoir combien on perçoit d'argent. Je crois comprendre, par exemple, que la réserve du Régime de pensions du Canada est de 60 milliards. Est-ce à peu près cela?

M. Jacques Paquette: Je n'ai pas vérifié les derniers chiffres parce que les marchés fluctuent, mais on parle d'environ 150 milliards de dollars.

M. Colin Mayes: C'est formidable. C'est une bonne nouvelle.

Ce serait semblable à l'assurance-emploi, dans la mesure où il y a des revenus. Vous ne faites que gérer le versement des prestations. Est-ce exact?

M. Jacques Paquette: C'est exact.

En fait, les fonds du ministère proviennent de trois sources différentes: l'AE, le RPC et le reste...

M. Colin Mayes: En ma qualité de nouveau député, j'aurais aimé le savoir, simplement connaître le montant qui entre. Lorsqu'un contribuable regarde cela et constate qu'on verse 101 milliards de dollars, il est toujours bien de voir quels sont les revenus qui proviennent des cotisations. Quand on regarde cela, on prend le montant d'argent qui est perçu par le Régime de pensions du Canada et le montant qui vient de l'assurance-emploi, puis on les additionne et soudainement, on se rend compte qu'en réalité, il n'y a qu'un peu plus de 55 milliards qui sortent. Je pense que cela nous donne une meilleure idée du coût que cela représente pour le contribuable. Ce serait un élément essentiel de ce dossier.

M. Jacques Paquette: J'ajouterais que tous les chiffres relatifs au RPC sont publiés annuellement par l'actuaire en chef, qui tient une comptabilité des besoins, c'est-à-dire ce qui entre et ce qui sort. Au fait, il a indiqué dans son rapport que le RPC était viable pour les 75 prochaines années et sa conclusion est fondée sur toutes les projections et sur les entrées et les sorties qui ont lieu actuellement.

Le chiffre que j'ai ici indique que l'an dernier, les cotisations s'élevaient à environ 37 milliards. C'est ce qui entrait dans le système. Comme vous le savez, nous administrons le RPC pour le compte du gouvernement fédéral et des gouvernements provinciaux.

M. Colin Mayes: Les Canadiens devraient se réjouir de savoir que le Régime de pensions du Canada est en bonne santé financière. Il s'agit d'une très grande réussite et je pense que c'est un fait reconnu à l'échelle internationale.

On a parlé de la possibilité de faire de l'assurance-emploi un fonds de roulement qui serait équilibré chaque année en fonction du coût des prestations. L'économie a connu un soubresaut. À votre avis, comment le ministère gèrera-t-il la situation? Avez-vous eu des discussions quant à savoir si vous allez toujours gérer l'envoi des prestations et administrer le fonds? Pour ce qui est de l'AE, il s'agirait d'un poste distinct où l'on indiquerait les cotisations reçues et les prestations versées.

M. Louis Beauséjour: Je vais répondre à la question.

Premièrement, relativement au suivi du Compte des opérations de l'assurance-emploi, il faut savoir qu'on y trouve tant les dépenses que les revenus. Les résultats sont publiés dans les Comptes publics. Pour ce qui est du financement de l'AE, nous avons maintenant l'Office de financement de l'assurance-emploi du Canada, qui est responsable de la gestion de tout excédent. L'organisme a aussi le mandat d'établir le taux de cotisation de l'assurance-emploi pour s'assurer qu'à l'avenir, le Compte des opérations de l'assurance-emploi sera équilibré. L'an dernier, comme vous le savez probablement, on a déterminé que le seuil supérieur d'augmentation de la cotisation de l'assurance-emploi devrait être abaissé. Le gouvernement mène actuellement des consultations sur la forme que devrait prendre le mécanisme de fixation des taux de cotisations de l'assurance-emploi à l'avenir, au Canada.

• (1620)

M. Colin Mayes: Merci beaucoup des renseignements. Je vous en suis reconnaissant.

Le président: Votre temps est écoulé.

Nous passons à M. Simms, pour cinq minutes.

M. Scott Simms (Bonavista—Gander—Grand Falls—Windsor, Lib.): Merci.

Au début, on a parlé des 95 p. 100 et des 5 p. 100, de même que de la provenance des 4 p. 100 de l'examen des dépenses. Je n'ai pas bien compris d'où cela proviendrait.

Parmi les programmes relatifs aux 95 p. 100 en prestations — les trois piliers, comme je vais les appeler —, certains seront-ils touchés par l'examen des dépenses de 4 p. 100?

M. David McGovern: Je peux vous donner la répartition de la provenance de l'apport du ministère à l'examen stratégique. Comme je l'ai indiqué plus tôt, dans le budget 2011, on a annoncé que...

M. Scott Simms: Excusez-moi; je n'ai qu'une occasion de poser des questions.

Est-il possible que l'argent de l'examen des dépenses de 4 p. 100 — la compression des dépenses à venir — inclue aussi les 95 p. 100?

La réponse est-elle oui ou non, ou est-ce que je complique trop les choses?

M. David McGovern: Aucune décision n'a été prise relativement à l'examen stratégique et fonctionnel.

M. Scott Simms: Très bien. Pourriez-vous faire un commentaire au sujet du programme d'emploi pour les étudiants? Fait-il partie des 95 p. 100?

M. David McGovern: Encore une fois, si vous parlez de l'examen stratégique et fonctionnel, le processus est toujours en cours et il n'y a pas eu de décision à cet égard. Nous pouvons faire des commentaires sur l'examen stratégique, dont les détails ont été annoncés dans le budget 2011.

M. Scott Simms: Je comprends. Je suis simplement préoccupé par l'avenir.

Puisque je dispose de peu de temps, permettez-moi de revenir à la question du taux de cotisation de l'assurance-emploi. Quel taux l'Office a-t-il recommandé pour l'harmoniser? Je crois que le bon terme est « équilibré ».

M. Louis Beauséjour: Malheureusement, je n'ai pas ce renseignement. Je ne l'ai pas apporté. Il est plus élevé que le taux actuel. Comme vous le savez, le compte des résultats de l'assurance-emploi était déficitaire en raison du ralentissement économique. Cependant, je ne me souviens pas du taux qui était indiqué. Cela faisait partie du rapport de l'actuaire en chef qui a été publié l'automne dernier. On y trouvait le taux qui permettrait d'équilibrer le compte pour une année donnée, mais je ne me souviens pas des chiffres.

M. Scott Simms: L'Office est-il tenu de respecter un plafond pour les réserves de trésorerie qui serviraient à combler un déficit de la caisse d'assurance-emploi?

M. Louis Beauséjour: Dans sa forme actuelle, je pense que la loi prévoit que s'il y a un surplus, l'OFRAEC devrait maintenir une réserve de deux milliards de dollars.

M. Scott Simms: On devrait maintenir une réserve de deux milliards de dollars.

Il y a un certain temps, n'a-t-il pas été recommandé — peut-être par l'actuaire en chef ou par la vérificatrice générale, à l'époque — qu'on aurait besoin d'environ 15 millions de dollars pour soutenir de tels programmes?

M. Louis Beauséjour: Oui, je crois me rappeler qu'il s'agit d'une recommandation qui a été faite à l'époque.

M. Scott Simms: Très bien; donc, le gouvernement a simplement décidé que cela allait être...

M. Louis Beauséjour: Au moment où la décision a été prise, il a été décidé que 2 milliards de dollars seraient suffisants pour affronter le genre de fluctuations de l'économie qu'il y avait à l'époque.

M. Scott Simms: De toute évidence, vous n'avez pas le taux, mais c'est un chiffre assez élevé si on veut rétablir l'équilibre budgétaire du programme.

M. Louis Beauséjour: Si vous vouliez le faire en une année, oui.

M. Scott Simms: Très bien. D'accord.

Mes autres questions s'adressent à Service Canada.

Le président: D'accord, merci beaucoup.

Nous donnons maintenant la parole à un député conservateur, M. Daniel.

M. Joe Daniel (Don Valley-Est, PCC): Manifestement, une des préoccupations pour la plupart des Canadiens est le taux de pauvreté chez les personnes âgées.

Pourriez-vous faire des commentaires sur les mesures qui visent à réduire la pauvreté chez les personnes âgées, compte tenu,

particulièrement, de la récente augmentation du Supplément de revenu garanti?

M. Jacques Paquette: Oui, certainement.

Ce que je dirais, c'est que lorsqu'on regarde le taux de pauvreté chez les personnes âgées, on constate que les initiatives ciblées sur les personnes âgées mises en oeuvre ces quelques dernières décennies ont donné de très bons résultats. En quelques décennies, le taux a chuté à seulement 5,2 p. 100, ce qui est plus bas, en fait, que la moyenne pour le reste de la population canadienne. Cela s'explique par une combinaison de nombreux facteurs, notamment le fait au cours des dernières décennies, les femmes sont beaucoup plus présentes sur le marché du travail, ce qui a aussi un effet.

L'augmentation des prestations de la Sécurité de la vieillesse qui a été annoncée en 2006-2007 et, plus récemment, ce que nous appelons la prestation complémentaire du SRG ont contribué à l'augmentation du niveau de prestations que les aînés reçoivent. Cela s'applique à la Sécurité de la vieillesse, mais plus précisément au Supplément de revenu garanti qui est destiné aux aînés dont le revenu est le moins élevé. La prestation complémentaire qui a été annoncée dans le dernier budget ciblait les aînés les plus démunis. En fait, le montant annoncé a été fourni de façon à en augmenter l'incidence et les bienfaits sur les aînés à faible revenu.

Bien entendu, il faut ajouter les autres mesures qui ont été annoncées ces quelques dernières années, notamment des mesures fiscales qui visent à augmenter le crédit d'impôt pour les personnes âgées, etc. C'est en raison de la combinaison de tous ces facteurs que nous pouvons maintenant affirmer qu'en comparaison aux autres pays de l'OCDE, le taux de pauvreté des aînés au Canada compte parmi les plus bas. Il reste du travail à faire, mais nous pouvons dire sans hésiter que nous allons certainement dans la bonne direction.

• (1625)

M. Joe Daniel: D'accord.

Kellie, voulez-vous ajouter quelque chose à cela?

Mme Kellie Leitch: Oui.

Je n'ai qu'une autre question pour M. Beauséjour. N'est-il pas vrai que la transparence et la création d'un nouveau compte pour l'assurance-emploi ont été prévues dans le budget de 2008 par le gouvernement conservateur?

M. Louis Beauséjour: Oui, il s'agissait tant de la création, en 2008, du nouvel Office de financement de l'assurance-emploi du Canada que de son pouvoir de fixer le taux à l'avenir. De plus, on avait donné le mandat au nouvel organisme de se pencher sur la question de l'équilibre à compter de janvier 2009.

Mme Kellie Leitch: N'est-il pas aussi exact que le taux a été fixé de façon à protéger les employeurs et les employés contre des augmentations importantes?

M. Louis Beauséjour: Oui. À l'époque, l'augmentation maximale était fixée à 15 ¢ par année. Si je me souviens bien, l'automne dernier, dans le budget, le gouvernement a décidé de fixer l'augmentation maximale à 5 ¢ pour le prochain exercice.

Mme Kellie Leitch: Merci beaucoup.

Le président: Très bien.

Nous allons maintenant passer à Mme Perreault.

[Français]

Mme Manon Perreault (Montcalm, NPD): Bonjour, mesdames, messieurs.

À la page 4 de votre présentation, il est indiqué que vous venez en aide aux Canadiens ayant des besoins particuliers, dont les personnes handicapées. J'ai lu dernièrement l'Évaluation sommative du Programme de prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada de 2011. Ce rapport indique que 49 p. 100 des gens qui ne se qualifient pas pour le Programme de prestations d'invalidité n'ont toujours pas de revenus d'emploi après trois ans.

Le ministère compte-t-il étudier les raisons du problème révélé par ces chiffres?

M. Jacques Paquette: En effet, lorsque nous avons examiné le rapport d'évaluation, nous avons constaté que certains chiffres étaient surprenants et qu'il nous faudrait faire énormément de travail pour mieux comprendre ces chiffres. Ni les raisons pour lesquelles certaines de ces personnes n'étaient pas retournées sur le marché du travail ni la façon dont les dossiers avaient été présentés n'étaient claires. Dans notre réponse à ce rapport, nous avons mentionné qu'il fallait étudier cela de façon plus approfondie pour comprendre la dynamique et mieux saisir ce que ces chiffres signifiaient vraiment. Il n'était pas clair si nous pouvions tirer des conclusions uniquement à partir de ce que ces données semblaient faire ressortir. Présentement, nous tentons de mieux comprendre ce que ces chiffres signifient, les raisons pour lesquelles ces décisions ont été prises et les facteurs qui expliquent pourquoi un certain nombre de personnes ne sont pas retournées au travail.

• (1630)

Mme Manon Perreault: Pourrait-on obtenir une copie de votre étude? Est-il possible d'avoir un rapport qui justifierait ces chiffres, ces pourcentages?

M. Jacques Paquette: On fait des évaluations justement pour déterminer s'il y a des choses qu'on ne voit pas ou qu'on ne sait pas, et pour évaluer l'efficacité du programme. Il faut savoir que le Programme de prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada utilise des définitions très spécifiques et très précises qui font référence entre autres à la gravité du handicap et à une invalidité prolongée.

Le fait que la personne ne soit pas retournée au travail ne signifie pas nécessairement qu'elle remplit ces conditions. C'est en quelque sorte ce qu'il nous faut mieux comprendre, c'est-à-dire la nature de la situation ou la raison pour laquelle les gens ne sont pas retournés au travail par la suite. Également, il s'agit de voir si d'autres raisons expliqueraient si une situation correspond ou non à la définition proprement dite du programme.

Mme Manon Perreault: Toujours dans le même rapport, il est indiqué que 48 p. 100 des bénéficiaires se retrouvent sous le seuil de pauvreté, et que ce sont particulièrement des personnes souffrant de troubles mentaux qui sont affectées. Que compte faire le ministère pour remédier à ce niveau de pauvreté?

M. Jacques Paquette: Parlez-vous des gens qui bénéficient du programme de pensions ou des gens de l'extérieur?

Mme Manon Perreault: J'ai lu cela dans le rapport d'évaluation sommative, donc ce sont bel et bien des gens qui bénéficient du programme.

M. Jacques Paquette: Il s'agit d'un programme d'assurance. Quand on contribue au Régime de pensions du Canada, on contribue automatiquement aussi à ce fonds d'assurance. Le programme est fait de façon à assurer les personnes qui remplissent un minimum de critères: par exemple, il faut avoir déjà contribué au programme, etc. Une fois que vous êtes admissible au programme, il y a un montant plancher de prestations, c'est-à-dire qu'un montant minimum, qui est

quand même intéressant, est versé à tout le monde. De cette façon, même si vous bénéficiez du programme depuis peu, vous avez quand même un montant minimum. À cela s'ajoute un pourcentage de ce que vous auriez eu pour une pension, par exemple. C'est la combinaison de ces deux montants.

C'est un peu comme le Régime de pensions du Canada: ce dernier n'a pas été mis sur pied dans l'intention de remplacer 100 p. 100 des revenus d'emploi des gens. Il a été conçu pour aider et pour remplacer jusqu'à 25 p. 100 des revenus d'emploi.

Quand on bénéficie du programme d'invalidité, des montants sont ajoutés en conséquence. Également, il y a d'autres programmes en place, y compris des crédits d'impôt, qui vont aider ces personnes.

[Traduction]

Le président: Mme Perreault, votre temps est écoulé.

Nous allons conclure avec vous, monsieur Butt.

Vous avez cinq minutes. Ensuite, nous suspendrons la séance.

M. Brad Butt (Mississauga—Streetsville, PCC): Merci beaucoup, monsieur le président. J'en suis reconnaissant.

Merci beaucoup d'être venu aujourd'hui. Je voulais vous laisser savoir qu'après mon élection le 2 mai, une des premières expériences très positives a été ma visite au bureau de Service Canada à Mississauga. C'est un bureau très occupé, mais votre personnel m'a beaucoup impressionné. Ce qui m'a le plus marqué, ce sont l'ouverture et le professionnalisme que j'ai constatés. J'espère que vous leur ferez part de mes commentaires. À ma prochaine visite, je leur dirai de nouveau à quel point je suis satisfait du fonctionnement du bureau.

Ce que j'aimerais que vous fassiez, c'est de nous donner des détails sur les divers services, la myriade de services qui sont offerts par le personnel à une personne qui marche dans la rue à Mississauga et qui décide d'entrer dans le bureau situé sur Glen Erin Drive. Par rapport aux autres services d'appui, par exemple, je sais qu'il y a des ordinateurs et des choses que les gens qui se présentent sur place peuvent utiliser pour avoir accès aux programmes du gouvernement. Pourriez-vous prendre une minute environ pour nous énumérer les divers services et programmes auxquels les citoyens peuvent avoir accès simplement en se présentant à leur bureau de Service Canada?

• (1635)

M. David McGovern: Monsieur le président, recevoir des compliments au nom de Service Canada ne me pose aucun problème, mais je crois qu'il serait préférable de poser la question à ses représentants. Comme vous le savez, des représentants de Service Canada comparaitront tout de suite après nous.

M. Brad Butt: Je leur poserai la même question plus tard.

M. David McGovern: Toutefois, je suis de votre avis. Il n'y a pas longtemps, j'ai visité un bureau de Service Canada à Iqaluit, et il joue un rôle extraordinaire pour les citoyens de ce territoire.

M. Brad Butt: D'accord. Je vais poursuivre.

Je suppose que j'ai mélangé l'ensemble des sujets qui ont été couverts dans les exposés d'aujourd'hui. Je vais donc revenir à quelque chose de plus pertinent pour RHDCC.

Voulez-vous nous parler de vos réussites jusqu'à ce jour quant à la mobilité de la main-d'œuvre et aux progrès visant des normes nationales, que vous réalisez évidemment en collaborant avec nos partenaires des provinces et en vous assurant que nous avons des programmes qui répondent aux besoins du marché du travail d'aujourd'hui, et nous dire vers quoi nous nous dirigeons?

M. Louis Beauséjour: En 2009, l'une de nos plus importantes réussites en ce qui concerne la mobilité, tant pour l'intérieur que pour ce qui est de s'assurer d'accroître l'accès au marché du travail pour les gens qui viennent de l'étranger ou qui ont suivi une formation à l'étranger, c'est le Programme pancanadien de reconnaissance des titres de compétences étrangers, qui a été essentiel à cette réussite.

Sur cette base, on a désigné deux ensembles de professions prioritaires pour lesquelles on s'assure que les gens qui pourraient exercer ces professions peuvent savoir rapidement si leurs titres de compétences sont reconnus au Canada.

En décembre dernier, pour ce qui est du premier ensemble de professions, nous avons réussi à faire en sorte que les gens sachent en un an si leurs titres de compétences sont reconnus au Canada. Nous travaillons maintenant au deuxième ensemble de professions.

L'autre grande réussite, c'est l'accord sur le commerce intérieur. Pour l'essentiel, nous sommes arrivés à une entente selon laquelle les gens qui ont été évalués dans une province, surtout dans le cas des professions non réglementées, puissent travailler dans n'importe quelle autre province. C'est aussi une réussite.

Le président: Nous allons suspendre la séance pour accueillir le prochain groupe de témoins.

Merci beaucoup.

• (1635)

(Pause)

• (1645)

Le président: Je pense que nous sommes prêts.

Nous avons entendu les représentants de RHDCC, et nous souhaitons maintenant entendre ceux de Service Canada.

Je crois qu'une personne parmi vous présentera un exposé, et nous passerons ensuite aux questions.

Sans plus tarder, nous aimerions vous entendre au sujet de Service Canada.

Mme Carolina Giliberti (sous-ministre adjointe principale, Gestion des services, Service Canada): Merci beaucoup, monsieur le président.

Je suis heureuse de comparaître devant vous aujourd'hui pour vous donner une brève description de Service Canada, du rôle qu'il a dans la prestation des services du gouvernement fédéral et de sa volonté de fournir les meilleurs services possible à tous les Canadiens; des services qui sont efficaces et axés sur les besoins en constante évolution.

Je suis accompagnée de mon collègue, M. Paul Thompson, qui est sous-ministre adjoint à la Direction générale des services de traitement et de paiement, et de Mme Cheryl Fisher, qui est sous-ministre adjointe par intérim pour la Direction générale de service aux citoyens.

[Français]

L'objet de la présentation d'aujourd'hui est de vous donner un aperçu de Service Canada, c'est-à-dire qui nous sommes et ce que nous faisons. J'aborderai aussi brièvement nos plans d'avenir, axés sur l'amélioration continue du service.

Passons maintenant à la présentation, à la suite de laquelle il nous fera plaisir de répondre à vos questions.

Service Canada vise à offrir un point d'accès simple et unique à l'information, aux programmes et aux services du gouvernement, et ce, afin de satisfaire aux besoins des Canadiens. Notre réseau national intégré de prestation de services permet aux Canadiens

d'obtenir plus facilement ce qu'ils veulent, ou ce dont ils ont besoin, de la part du gouvernement, de la manière et au moment qu'ils choisissent, par Internet, par téléphone, en personne ou par la poste.

[Traduction]

En tant qu'organisme de prestation des services de RHDCC, Service Canada aide à la réalisation des priorités en matière de politiques et de programmes en offrant des programmes de base, notamment l'assurance-emploi, le Régime de pensions du Canada, la Sécurité de la vieillesse, le Supplément de revenu garanti, le numéro d'assurance sociale et le Programme de protection des salariés.

En plus de fournir des services de base, Service Canada collabore avec divers partenaires fédéraux pour fournir aux Canadiens de l'aide ou des renseignements concernant les événements de la vie: rechercher un emploi, poursuivre des études, faire une demande de passeport, faire reconnaître ses titres de compétences, fonder une famille, prendre sa retraite, vivre avec un handicap, fonder une entreprise, et j'en passe. J'y reviendrai un peu plus tard.

[Français]

De plus, Service Canada a fortement priorisé la collaboration et les partenariats intergouvernementaux, par exemple, les ententes sur les événements vitaux.

Au sein du portefeuille de RHDCC, Service Canada comprend une administration centrale et quatre structures de gestion régionale: l'Ouest, l'Ontario, le Québec et l'Atlantique.

Service Canada compte parmi les organisations les plus grandes et les plus diversifiées sur le plan régional au sein du gouvernement. En effet, près de 9 employés sur 10, parmi son effectif de 16 000 membres, ne travaillent pas dans la capitale nationale.

Service Canada s'articule autour de quatre principaux secteurs d'activité.

[Traduction]

Les services aux citoyens sont responsables des stratégies de service à la clientèle et de notre approche intégrée pour la gestion de la prestation de services. On y reçoit les commentaires des Canadiens grâce à des initiatives comme notre Bureau de la satisfaction des clients et Voix du client. Nous avons aussi le point de vue des employés sur la façon d'améliorer les services de façon continue grâce à notre toute nouvelle initiative: Voix des employés.

Nos services de traitement et de paiement sont responsables de la prestation opérationnelle des principaux programmes du ministère, dont l'assurance-emploi, le Régime de pensions du Canada, la Sécurité de la vieillesse et le Supplément de revenu garanti.

Nos services d'intégrité nous aident à nous assurer que les gens ont le versement de prestations qui leur revient et au bon moment grâce à un programme exhaustif axé sur les risques pour améliorer la précision des traitements et des paiements, assurer la conformité et assurer la sécurité et l'exactitude des renseignements personnels.

Notre Programme du marché du travail et de développement social est offert dans les régions et il est responsable de l'exécution de divers programmes offerts aux Canadiens, tels que les jeunes, les aînés, les personnes handicapées et les peuples autochtones.

[Français]

Service Canada est responsable de la distribution de plus de 95 millions de dollars en paiements et prestations pour certains des programmes les plus fondamentaux pour la vie des Canadiens: l'assurance-emploi, le Régime de pensions du Canada, la Sécurité de la vieillesse, le Supplément de revenu garanti et le Programme de protection des salariés.

• (1650)

[Traduction]

Cela représente annuellement environ 4,3 millions de paiements, dont la grande majorité — près de 85 p. 100 —, est déposée directement dans le compte bancaire des clients, ce qui simplifie grandement le service à la clientèle.

En plus de rendre le processus de paiement plus rapide, Service Canada a augmenté son niveau d'exactitude dans le versement des prestations, par des processus automatisés; en général, il atteint ou dépasse son objectif de 95 p. 100 d'exactitude pour tous les principaux programmes.

[Français]

Faire en sorte que Service Canada et ses gens soient concentrés sur les besoins et les ententes des Canadiens en matière de services prioritaires est au coeur de notre vision.

[Traduction]

Notre mission se fonde sur ce à quoi les Canadiens s'attendent d'un organisme de services et ce qu'ils ont demandé aux gouvernements à cet égard: un accès rapide et centralisé à toute la gamme des services du gouvernement, et des professionnels avertis.

[Français]

Selon notre mandat, nous nous engageons à des progrès continus en approfondissant les niveaux de collaboration dans les services pour offrir aux Canadiens un éventail plus complet de services gouvernementaux par le mode de prestation de leur choix. Le réseau national multimodes de Service Canada donne l'assurance que les Canadiens peuvent cliquer, appeler ou visiter pour accéder à l'information, aux programmes ou aux services dont ils ont besoin de la part du gouvernement.

[Traduction]

Je vais vous donner un peu de précisions sur les 600 bureaux et plus qui offrent des services en personne. Nous avons 331 Centres Service Canada, 274 sites de services mobiles réguliers dans les régions rurales et éloignées, et 28 bureaux communautaires de Service Canada.

Sur la carte qui figure à la diapositive 7 vous pouvez voir que nous avons plus de 600 points de service partout au Canada. Service Canada fournit à plus de 90 p. 100 des Canadiens l'accès à des services à moins de 50 kilomètres de chez eux.

[Français]

Cette carte de points de service qui est extrêmement détaillée sert à démontrer le vaste éventail d'emplacements offrant des services en personne aux citoyens au pays. Comme vous pouvez également le constater, la carte illustre très clairement qu'il est prioritaire pour notre organisation d'assurer une présence efficace dans les secteurs urbains et ruraux partout au pays.

[Traduction]

À l'heure actuelle, la grande majorité de nos services en personne, soit près des trois quarts, sont situés en région rurale ou éloignée.

[Français]

Depuis son lancement, Service Canada accorde une priorité continue à la création de partenariats solides et soutenus, et à la coopération intergouvernementale.

[Traduction]

Nous offrons plus de 70 services, et ils sont maintenant offerts au nom de Ressources humaines et Développement des compétences Canada et de 12 autres ministères et partenaires gouvernementaux.

[Français]

Ces partenariats rehaussent notre capacité d'atteindre des résultats plus complexes et convergents en matière de services aux citoyens.

[Traduction]

Nous améliorons les services actuels, par exemple pour ce qui est de la communication des renseignements pertinents pour l'attribution d'un numéro d'assurance sociale. Nous offrons de nouveaux services en tant qu'agents réceptionnaires des demandes de passeport, et nous mettons en oeuvre de nouveaux services intergouvernementaux comme le programme de prestations d'invalidité du RPC et le crédit d'impôt pour personnes handicapées.

[Français]

J'en suis maintenant à la diapositive 9.

Quatre défis clés se posent à Service Canada dans l'avenir, et ces défis ont une incidence sur notre capacité de servir les Canadiens.

Le premier défi réside dans le changement démographique.

[Traduction]

Le vieillissement de la population intensifiera la pression sur Service Canada pour ce qui est des services liés à la pension et d'autres services dont les aînés dépendent. Au Canada, on s'attend à ce que le nombre d'aînés fera plus que doubler d'ici 2036, ce qui fera augmenter les besoins pour les programmes de revenu de retraite. Et nous savons qu'à mesure que les gens prendront leur retraite, il nous faudra changer nos priorités de plus en plus pour soutenir la main-d'oeuvre qualifiée dont nous aurons besoin.

[Français]

Le deuxième défi se trouve dans les attentes changeantes de la clientèle.

[Traduction]

Les Canadiens s'attendent à ce que le gouvernement offre la même qualité de services que le secteur privé. Cela signifie qu'ils s'attendent à ce qu'il offre des services 24 heures par jour, en ligne et en libre-service facile à utiliser. Ils veulent un guichet unique qui est conçu et offert pour répondre à leurs besoins. Et, en cette ère numérique, étant donné que les citoyens peuvent utiliser de plus en plus des applications libre-service en ligne, ils s'attendent à pouvoir utiliser des services électroniques complets 24 heures par jour, 7 jours par semaine.

[Français]

Le troisième défi est posé par les nouvelles technologies.

[Traduction]

Partout dans le monde, les organismes de prestation de services publics et privés utilisent de nouvelles technologies pour coordonner et simplifier la prestation des services, réorganiser les services transactionnels et mieux communiquer en ligne.

[Français]

Finalement, les compressions financières présentent aussi un défi.

• (1655)

[Traduction]

En cette période de réductions budgétaires, il faut que Service Canada soit le plus efficace possible.

[Français]

Pour relever ces défis, Service Canada est résolu à offrir des services aux Canadiens de manière moderne, efficace et durable.

Au cours des prochaines années, notre plan d'amélioration des services portera sur les domaines suivants.

[Traduction]

Nous voulons améliorer notre prestation des services grâce à l'amélioration du site Web de Service Canada et à Mon dossier Service Canada, de sorte que les citoyens puissent profiter d'un plus grand nombre de services électroniques et d'options libre-service lorsqu'ils cherchent des renseignements et font des opérations de service.

[Français]

Aussi, ce plan d'amélioration des services portera sur la poursuite d'un programme de modernisation générale en allant de l'avant avec la possibilité d'automatiser, de regrouper et de normaliser davantage nos processus administratifs, afin d'obtenir un meilleur rendement opérationnel et de réaliser des économies de coûts en cette période de restrictions budgétaires.

Merci beaucoup. Cela nous fera maintenant plaisir de répondre à vos questions.

[Traduction]

Le président: Je vous remercie de votre exposé. Il est clair que vous fournissez une gamme complète de services qui influent sur la vie de beaucoup de Canadiens.

Nous allons maintenant passer aux questions. M. Patry est le premier à prendre la parole.

[Français]

M. Claude Patry: Merci, monsieur le président.

Mesdames et messieurs, bonjour. Je vous remercie de votre présentation que j'ai écoutée attentivement.

Je suis surpris d'apprendre que 99 p. 100 des demandes sont faites de manière électronique, car cela ne correspond pas à ce qui se passe dans ma circonscription.

Je vous poserai trois questions. J'aimerais qu'on me réponde par écrit, car nous n'aurons probablement pas le temps d'entendre les réponses.

Depuis l'été dernier, plusieurs rumeurs circulent concernant la modernisation du système d'assurance-emploi. La population canadienne est inquiète des répercussions qu'entraînera l'automatisation du traitement des demandes de prestations. Le ministère des Ressources humaines et du Développement des compétences n'a pas fourni d'informations précises concernant les impacts de sa stratégie de révision des coûts. La population canadienne a le droit d'être informée des changements que le ministère souhaite apporter aux services offerts aux travailleurs, particulièrement en cette période d'instabilité économique. La modernisation du système pour le rendre plus efficace est certes respectable, mais celle-ci ne doit pas être faite au détriment de la qualité des services publics. De quelle

manière ces changements affecteront-ils la qualité des services offerts aux citoyens sur place?

Selon la Fédération des travailleurs et travailleuses du Québec, le temps d'attente pour le traitement d'une demande d'assurance-emploi est de 100 jours au lieu de 28 jours. Au Québec seulement, 30 000 dossiers sont en retard. Service Canada a déjà perdu le contrôle de son offre de services et affirme que des coupes de plus de 600 postes n'auront pas d'impact considérable. Les citoyens sont les premières victimes de ces coupes budgétaires inappropriées.

Dans le cas d'une révision de dossier dont le délai prévu est de 21 jours, il en prend 181 jours de plus selon le système actuel. Au service des enquêtes de contrôle, ce n'est plus un délai de 21 jours, mais plutôt de 532 jours. Quel sera le temps d'attente moyen pour le traitement d'une demande d'assurance-emploi après la centralisation des services?

La ministre des Ressources humaines et du Développement des compétences, Mme Finley, a affirmé qu'il n'y aurait pas de coupes massives d'emplois. Il est étonnant de constater qu'elle ne considère pas les 600 pertes d'emplois...

[Traduction]

Le président: Si vous me permettez d'intervenir, monsieur Patry, les interprètes ont de la difficulté à faire leur travail, car vous parlez très vite. Si vous pouviez ralentir le rythme un peu, cela les aiderait, car ils ne sont pas capables de vous suivre.

[Français]

M. Claude Patry: C'est bien.

[Traduction]

Le président: Je peux vous accorder un peu plus de temps si vous le voulez, si vous voulez continuer.

[Français]

M. Claude Patry: Les coupes sont massives et se concentrent principalement dans les régions, ce qui signifie que moins d'argent est dépensé dans les petites communautés. Non seulement ces coupes feront augmenter le taux de chômage dans les régions faisant face à un nombre élevé de demandeurs d'emploi, mais elles affecteront inévitablement la qualité des services offerts à ces derniers.

Dans le cadre de l'automatisation du traitement des demandes de prestations d'assurance-emploi, combien d'emplois seront abolis au Canada au cours des trois prochaines années? Combien seront éliminés par attrition? Quelles sont les raisons motivant le choix de centraliser les demandes dans un centre de traitement plutôt qu'un autre?

En terminant, je voudrais rappeler que je suis surpris d'apprendre que 99 p. 100 des gens remplissent leur demande de manière électronique, car souvent, les gens d'un certain âge n'ont pas d'ordinateur et ne sont souvent pas très habiles pour effectuer ce type de tâche. Je m'interroge sérieusement.

Dernièrement, des gens m'ont mentionné que lorsqu'ils téléphonent pour obtenir une information, les lignes téléphoniques sont surchargées. Ainsi, ils n'arrivent pas à obtenir les réponses attendues. Je considère que l'on doit favoriser le contact avec des individus lorsqu'on se rend au bureau de l'assurance-emploi, car on peut y répondre à nos interrogations et nous orienter vers les bonnes ressources, selon nos besoins.

• (1700)

[Traduction]

Le président: C'était une observation. Aviez-vous une question, monsieur Patry?

Quelqu'un veut-il intervenir?

Mme Carolina Giliberti: Je vais intervenir au sujet de la modernisation et je pourrais céder la parole à mon collègue, M. Thompson, qui vous parlera de la qualité des services.

Les Canadiens nous disent clairement qu'ils veulent avoir accès à nos services en ligne. Par exemple, nous savons que cette année seulement, il y a eu 15,9 millions d'entrées dans le système sur notre site Web. Nous savons que les Canadiens veulent un système de prestation de services moderne, et à notre avis, cela signifie qu'il faut se tourner vers l'automatisation. Donc, selon nous, la capacité de répondre aux besoins des Canadiens passe par la création d'un système automatisé qui nous permet de fournir des services vraiment efficaces et rapides.

À l'heure actuelle, nous travaillons à l'automatisation à 40 p. 100 et nous passerons à 70 p. 100. Ainsi, nous améliorerons considérablement notre efficacité et notre capacité de répondre aux besoins de nos clients.

Paul pourrait parler de la qualité des services.

M. Paul Thompson (sous-ministre adjoint, Direction générale des services de traitement et de paiement, Service Canada): Vous avez parlé notamment du taux de demandes électroniques que nous recevons. Vous avez parlé de 99 p. 100. En effet, nous avons très bien réussi à amener nos clients à faire leurs demandes en ligne. Cela inclut les gens qui font une demande en ligne à la maison, mais également ceux qui le font dans l'un de nos centres, où notre personnel aide souvent les clients lorsqu'ils ont de la difficulté à remplir leur demande en utilisant une borne du centre. Ainsi, la combinaison des deux, les gens qui le font à la maison et ceux qui le font dans un Centre Service Canada, nous a permis d'atteindre ce pourcentage de demandes électroniques. Il nous a été extrêmement utile d'avoir ces données électroniquement pour traiter les demandes de façon plus rapide, exacte et efficace. C'est l'un des éléments essentiels de notre projet d'automatisation.

L'autre document essentiel dont nous avons besoin, c'est le relevé d'emploi des employeurs, pour lequel nous avons très bien réussi également. Près des deux tiers de nos relevés d'emploi sont maintenant soumis électroniquement par les employeurs.

Avoir ces deux éléments d'information sous forme électronique nous a permis de profiter de la technologie et d'avoir une méthode plus rentable.

Le président: Merci. Votre temps est écoulé.

Nous prenons bonne note de ce que vous avez dit au sujet du relevé d'emploi. Beaucoup de personnes veulent obtenir ce service.

Nous passons maintenant à M. Shory.

M. Devinder Shory (Calgary-Nord-Est, PCC): Merci, monsieur le président.

Je remercie aussi les témoins et les fonctionnaires de leur présence.

Je regarde le document et, à la page 4, j'ai vu le point saillant suivant:

Service Canada a réalisé 740 millions de dollars en économies directes et indirectes par l'entremise des initiatives d'intégrité.

Quelqu'un pourrait-il en dire un peu plus à ce sujet?

Mme Carolina Giliberti: Dans le cadre des services offerts, nous avons un groupe, des services d'intégrité, qui a la responsabilité de veiller à ce que les choses soient faites de la bonne façon, comme je l'ai dit dans mon exposé. Des mesures de contrôle sont nécessaires pour nous assurer que nous avons les renseignements exacts lorsque nous analysons le montant que nous allons verser. Il nous faut alors examiner d'autres sources de données pour être certains que nous avons les renseignements exacts. Cela nous permet également, dans le cadre du processus lié à l'intégrité, de nous assurer que nos renseignements sont exacts et à jour. Ce faisant, nous faisons des économies.

De plus, il y a une composante qui évalue les cas de fraude, c'est-à-dire lorsque des gens nous donnent de faux renseignements. Ainsi, nous avons une fonction qui nous permet de faire en sorte que nous épluchons les dossiers et que nous faisons les vérifications, si l'on veut, pour nous assurer que nous avons les renseignements exacts. S'ils ne sont pas exacts, nous exigeons un remboursement.

M. Devinder Shory: Vous faites un travail fantastique, et je vous en remercie beaucoup.

Même si je n'ai pas encore eu l'occasion de visiter un bureau de Service Canada, les membres de mon personnel me parlent de la collaboration qui y règne. Ma circonscription de Calgary-Nord-Est compte une population multiculturelle unique et un certain nombre d'ainés qui sont d'origine indienne.

J'ai lu quelque part qu'au Canada, les aînés peuvent gagner jusqu'à 3 500 \$ par année sans que le gouvernement récupère une partie de leur SRG; je crois que cette amélioration a été apportée par notre bon gouvernement conservateur. Toutefois, il semble y avoir de la confusion, car des aînés m'ont dit, d'anciens militaires et des sociétés d'ainés par exemple, que ce n'est pas vrai pour les aînés qui accumulent jusqu'à 3 500 \$ dans de petits régimes de pension étrangers ou d'autres sources de revenus dans des pays comme l'Inde, qu'on ne leur permet pas d'amener au Canada, en théorie.

Je veux seulement que vous interveniez à ce sujet, pour que je puisse en informer mes électeurs.

• (1705)

M. Paul Thompson: Mes collègues qui étaient ici tout à l'heure, notamment celui du domaine de la politique, seraient probablement plus en mesure de parler de certains détails concernant cet aspect du programme. Toutefois, en effet, le Programme du supplément de revenu garanti permet une déduction de 3 500 \$, qui est à part de tous les revenus qu'une personne peut avoir. Comme vous l'avez dit, c'est un élément important du programme. Il y a également eu un ajustement à ce niveau dans un budget récent. C'est donc l'un des programmes que nous gérons, et Service Canada met en oeuvre ce volet des dispositions législatives.

M. Devinder Shory: Où puis-je obtenir des précisions à ce sujet, concernant ce 3 500 \$, pour ma circonscription? Ce n'est peut-être pas pour des revenus reçus dans un pays étranger.

M. Paul Thompson: Il faudrait faire un examen approfondi de la situation. Nous pourrions nous en charger et vous donner des explications.

M. Devinder Shory: Très bien. Merci.

Ai-je encore une minute?

Le président: Vous avez 40 secondes ou une minute.

M. Devinder Shory: Je vais passer mon tour.

Je ne sais pas si quelqu'un peut parler de la reconnaissance des titres de compétences étrangers. Est-ce de votre compétence?

M. Paul Thompson: Mon collègue, M. Beauséjour, a parlé brièvement de la reconnaissance des titres de compétences étrangers durant la partie précédente de la séance.

Le président: Nous reviendrons plus longuement sur la reconnaissance des titres de compétences dans le cadre de notre prochaine étude.

Nous passons à Mme Crowder.

Mme Jean Crowder: Merci. Je vais partager mon temps avec Manon ainsi qu'avec Carol, si jamais il en reste encore.

J'ai seulement quelques brèves questions. Il est indiqué dans votre document que vous êtes responsables des programmes de développement du marché du travail. Est-ce que cela comprend les conseils sectoriels?

Mme Carolina Giliberti: Non, c'est l'autre groupe.

Mme Jean Crowder: Ce n'est pas vous. C'est l'autre secteur du ministère. D'accord, je leur poserai ma question à ce sujet.

Je voulais aussi savoir rapidement si les changements dans les effectifs pour le service axé sur le client dont il est question dans le plan d'activités intégré concernent précisément Service Canada.

Mme Carolina Giliberti: Oui.

Mme Jean Crowder: D'accord.

J'ai noté qu'on prévoyait une diminution de 1 112 ETP entre 2010 et 2014. La ministre s'est levée en Chambre la semaine dernière pour indiquer que cette réduction passerait en partie par les employés temporaires embauchés pour le traitement des demandes d'assurance-emploi. Mais le nombre de ces demandes demeure relativement élevé. Je m'interroge donc quant aux effets éventuels sur la réduction prévue en ETP.

Mme Carolina Giliberti: Pour le moment, nous surveillons la situation de très près. L'automatisation nous aide beaucoup dans le traitement de ces demandes. Nous suivons attentivement la charge de travail pour nous assurer de pouvoir satisfaire à la demande avec les ressources à notre disposition.

Mme Jean Crowder: Alors, rien n'est décidé.

Pourriez-vous me dire quelle est la proportion d'employés occasionnels ou temporaires par rapport aux employés nommés pour une période déterminée au sein du ministère?

Mme Carolina Giliberti: Oui, j'ai ces chiffres ici. En date du 1^{er} juillet 2011, Service Canada comptait 17 128 employés dont quelque 81 p. 100 étaient nommés pour une période indéterminée et 12 p. 100 pour une période déterminée. Je n'ai toutefois pas les chiffres pour les employés occasionnels.

• (1710)

Mme Jean Crowder: Donc 12 p. 100 d'employés nommés pour une période déterminée. D'accord.

Par ailleurs, vous avez indiqué dans votre déclaration que l'objectif consistait à offrir le service dans un rayon de 50 kilomètres de la résidence. Dans bien des régions rurales, cela pose problème. Je ne voudrais pas parler pour Mme Hughes, mais je sais qu'il serait difficile pour bon nombre de ses commettants d'avoir accès à vos services dans un rayon de 50 kilomètres. Et qu'en est-il des secteurs ruraux où il n'y a pas de transport public? C'est le cas dans ma région

et un déplacement d'une cinquantaine de kilomètres pour avoir accès aux services n'est pas chose facile pour tout le monde. Les gens n'ont pas nécessairement non plus une connexion fiable à Internet. Alors que prévoyez-vous faire dans ces cas-là?

Mme Carolina Giliberti: À l'heure actuelle, nous offrons nos services à 90 p. 100 de la population dans un rayon de 50 kilomètres. Je vais laisser ma collègue Cheryl vous expliquer la manière dont nous déployons nos services pour tenir compte de cette réalité rurale.

Mme Cheryl Fisher (sous-ministre adjointe par intérim, Direction générale de service aux citoyens, Service Canada): Merci beaucoup.

La norme de service que nous appliquons est effectivement une couverture de 90 p. 100 de la population dans un rayon de 50 kilomètres. Cette distance est calculée en fonction des trajets routiers.

En outre, nous examinons la répartition des grappes de collectivités rurales et nous sommes souvent en mesure d'y offrir des services mobiles réguliers. Les employés pleinement qualifiés d'un Centre Service Canada se rendent alors dans ces localités pour que les gens des alentours puissent avoir accès à toute la gamme de nos services, comme s'ils étaient dans un Centre Service Canada.

Avec un ordinateur et une connexion Internet, nous allons desservir directement ces communautés avec le concours de partenaires locaux.

C'est ainsi que les choses se passent. Notre réseau compte 331 Centres Service Canada. De ce nombre, 274 offrent des services mobiles réguliers en se déplaçant dans les collectivités. Nous desservons ainsi un territoire assez vaste en nous rendant dans les localités rurales éloignées ainsi que dans les communautés nordiques.

Mme Jean Crowder: Formidable, merci.

Je laisse le reste de mon temps à Manon.

[Français]

Mme Manon Perreault: Bonjour. Je vous remercie d'être parmi nous.

Vous avez dit plus tôt que Service Canada comptait quelque 17 000 employés.

J'aimerais savoir combien de ces personnes ont une limitation fonctionnelle, dans vos centres de services?

[Traduction]

Mme Carolina Giliberti: Désolée, mais je ne peux pas vous répondre pour ce qui est de la répartition. Je verrai à ce qu'on vous fournisse ces renseignements par écrit.

[Français]

Mme Manon Perreault: Je vais vous poser une autre question à laquelle vous pourrez peut-être me répondre également par écrit.

Avez-vous des programmes qui permettent de répondre aux besoins particuliers de ces employés, de compenser leur déficience, de leur permettre de réaliser leur plein potentiel et de maximiser leurs compétences?

[Traduction]

Mme Carolina Giliberti: À l'interne, nous offrons différents programmes aux employés de Service Canada et de HRDCC — de tout le portefeuille, en fait — et différentes mesures sont intégrées à nos services externes aux Canadiens. Nous nous assurons de bien tenir compte des besoins des personnes handicapées.

Différents programmes leur sont destinés au sein de la fonction publique, et nous vous fournirons plus de détails sur les types de programmes accessibles en vous donnant les chiffres que vous avez demandés. Mais je peux vous assurer qu'il y en a.

Le président: Je voulais justement vous indiquer que vous n'aviez plus de temps, mais j'aurais moi-même une question.

Est-ce que les sites mobiles réguliers se trouvent à l'extérieur du rayon de 50 kilomètres?

Mme Cheryl Fisher: En fait, le taux de couverture de 90 p. 100 dans un rayon de 50 kilomètres comprend les sites mobiles. On peut donc dire que 90 p. 100 des Canadiens vivent à moins de 50 kilomètres d'un Centre Service Canada ou d'un site mobile régulier.

Le président: Merci pour cet éclaircissement.

Monsieur Butt.

M. Brad Butt: Merci beaucoup, monsieur le président.

Et un grand merci à nos témoins pour leur comparution. J'espère que vous étiez déjà des nôtres pour entendre les compliments que j'ai formulés concernant le Centre Service Canada de Mississauga que j'ai eu l'occasion de visiter très peu de temps après l'élection du 2 mai. Je tiens vraiment à vous féliciter pour vos centres et vos employés. Si je me fie tout au moins à ce que j'ai vu à Mississauga, leur disposition générale en fait des endroits très accueillants où nos concitoyens obtiennent d'excellents services.

Je suis persuadé que vous avez une approche universelle en raison des services que vous devez offrir partout au pays, peu importe l'emplacement du Centre Service Canada. Vous efforcez-vous d'adapter aux réalités locales ou régionales une partie des services que vous fournissez dans certaines régions du pays? Je suis bien certain que les problèmes vécus par les résidents de la circonscription de Mme Hughes dans le Nord de l'Ontario sont bien différents de ceux de mes commettants de la banlieue torontoise.

Dans chacun de vos 308 centres, vous donnez-vous la peine d'adapter un tant soit peu vos services, votre approche et vos programmes à la conjoncture régionale? Bien évidemment, les Canadiens n'ont pas tous les mêmes besoins, selon l'endroit où ils vivent et leur situation peut varier en fonction de facteurs comme les taux de chômage, qui fluctuent selon les régions, et les autres mesures de soutien que nous offrons. Comment tenez-vous compte de ces différences dans chacun de vos centres?

• (1715)

Mme Cheryl Fisher: Merci beaucoup.

Je vous remercie aussi pour le compliment de tout à l'heure. Il est toujours agréable d'entendre des commentaires favorables.

Dans sa quête de l'excellence, Service Canada mise vraiment sur les programmes et les services axés sur les clients. Nous voudrions que chaque citoyen ait droit à une expérience de service qui correspond à ses besoins.

Par exemple, nous avons regroupé nos services en fonction des événements de la vie. Une personne qui se présente dans un de nos centres n'est pas tenue de savoir à l'avance qu'elle a besoin de services liés au RPC, à l'assurance-emploi ou à la reconnaissance des titres étrangers, par exemple. Si elle est en chômage ou à la recherche d'un emploi, nous essayons de lui offrir les services qu'il lui faut à ce moment-là de sa vie.

Pour répondre à votre question, je dirais que nous agissons sur les deux tableaux. Nous avons des programmes uniformisés que nous offrons dans tout le pays. Ce sont nos programmes de base. Vous y

avez accès dans tous les Centres Service Canada et tous les sites de services mobiles, peu importe l'endroit. Il s'agit du Régime de pensions du Canada, de l'assurance-emploi, de la Sécurité de la vieillesse et des prestations d'invalidité du RPC. Nous nous occupons aussi du numéro d'assurance sociale. Pour en obtenir un, il suffit de se rendre dans un Centre Service Canada.

Nous tenons également compte des besoins de nature plus régionale lorsque, par exemple, un centre est situé dans une région comptant un grand nombre de personnes âgées. Il va de soi que nous considérons cette réalité en demandant à notre personnel d'adopter une approche mieux adaptée au soutien aux personnes âgées. Les employés de ces centres se tiennent davantage au fait de toute la gamme des mesures et des programmes offerts aux aînés. Il en va de même des secteurs ruraux. On y constate souvent des besoins particuliers auxquels nous nous efforçons de répondre dans le cadre d'une démarche équilibrée.

On peut donc parler d'un programme national que l'on adapte aux besoins des citoyens, peu importe où ils vivent.

C'est comme ça que je répondrais à votre question.

M. Brad Butt: J'ai une autre question à ce sujet. Je suis persuadé que cela intéressera quelques-uns de mes collègues qui représentent des circonscriptions fortement multiculturelles.

Les services doivent obligatoirement être offerts en anglais et en français au Canada. Ce sont nos deux langues officielles. Je suis conscient que cela ne peut pas être une obligation, mais essayons-nous d'avoir dans nos bureaux régionaux des employés qui parlent d'autres langues? Je pense au cas d'une région où il y aurait une importante communauté allophone.

Vous efforcez-vous de voir à ce que des gens puissent faire la traduction ou offrir de l'aide et des services à ces clients dans leur langue maternelle?

Mme Carolina Giliberti: Oui. Notre objectif est toujours de veiller à bien répondre aux besoins des Canadiens. Comme vous l'avez indiqué, bon nombre de nos concitoyens parlent d'autres langues et nous essayons d'en tenir compte. En fait, ces clients ont accès dans tous nos centres à CanTalk, un système téléphonique qui nous permet de les mettre en communication avec une personne qui parle leur langue et qui nous sert d'interprète pour que nous puissions les aider.

M. Brad Butt: Excellent.

J'ai terminé, monsieur le président. Merci.

Le président: Très bien.

Nous passons à M. Simms. Vous avez cinq minutes.

M. Scott Simms: Quel degré d'automatisation avez-vous atteint dans les centres de traitement de l'assurance-emploi? Dans quelle proportion sont-ils automatisés?

• (1720)

M. Paul Thompson: Selon notre programme de modernisation, notre taux d'automatisation doit passer de 40 à 70 p. 100.

M. Scott Simms: D'accord, mais si j'appelle pour demander que ma demande d'assurance-emploi soit traitée, quelles sont les chances qu'elles le soient en mode automatique?

M. Paul Thompson: Nous avons déjà progressé dans cette transition de 40 vers 70 p. 100...

M. Scott Simms: Mais où en sommes-nous actuellement?

M. Paul Thompson: Aux environs de 50 p. 100, un peu plus de 50 p. 100, je dirais. Le taux fluctue selon la période de l'année. Certains types de demandes se prêtent davantage à l'automatisation, alors le taux n'est pas constant. Ça varie.

M. Scott Simms: Et les autres demandes sont traitées de quelle manière — juste manuellement?

M. Paul Thompson: Une intervention manuelle est requise pour le traitement des autres demandes. Il s'agit dans certains cas de demandes complexes qui ne pourront jamais vraiment être automatisées. Nous ne pouvons jamais...

M. Scott Simms: Quand vous parlez de demandes complexes, peut-on penser notamment aux projets pilotes — comme celui des 14 meilleures semaines? Ou est-ce que le traitement des demandes serait aussi automatisé dans ces cas-là?

M. Paul Thompson: Je ne crois pas que l'on puisse systématiquement conclure que le traitement ne pourrait pas être automatisé pour ces demandes, mais c'est généralement le genre de demandes pour lesquelles il faut faire davantage de recherches sur les faits ou qui visent des circonstances particulières...

M. Scott Simms: Si je pose la question, c'est que j'ai l'impression que les gens qui participent au projet pilote des 14 meilleures semaines dans les régions à fort taux de chômage ont des difficultés avec l'assurance-emploi. Il y aurait parfois des erreurs attribuables au fait qu'on ne tient pas vraiment compte des 14 meilleures semaines. Peut-être que c'est à cause de l'automatisation. Est-ce possible?

M. Paul Thompson: Nous n'avons pas été mis au fait d'erreurs systématiques relativement au projet des 14 meilleures semaines. Je sais qu'il est plus difficile de traiter ces demandes en mode automatique. Elles exigent sans doute un peu plus d'interventions manuelles que les demandes régulières.

M. Scott Simms: Vous dites que vous visez un certain degré d'automatisation, mais apportez-vous des correctifs au système pour que ces projets pilotes puissent être intégrés?

M. Paul Thompson: Nous travaillons de façon progressive en fonction des priorités que nous nous donnons. Nous automatisons d'abord les transactions plus faciles et plus fréquentes, après quoi nous pourrions passer aux plus complexes.

M. Scott Simms: Est-ce que cela comprend les projets pilotes?

M. Paul Thompson: Il faudrait que je vérifie notre plan de travail pour savoir ...

M. Scott Simms: Pourriez-vous me répondre ultérieurement à ce sujet?

M. Paul Thompson: Peut-être que cela n'a pas encore été déterminé, car notre approche est progressive. Cela fait peut-être partie d'un ensemble de demandes qui ne sont pas...

M. Scott Simms: Quelle est la date d'échéance de votre plan?

M. Paul Thompson: Notre programme d'automatisation d'une durée de trois ans s'inscrit dans l'engagement annoncé précédemment dans la foulée de l'examen stratégique, ce qui inclut les 600 ETP dont il a été question.

M. Scott Simms: Peut-on dire que le service est offert dans un rayon de 50 kilomètres d'un centre de service?

Mme Cheryl Fisher: Quatre-vingt-dix pour cent des Canadiens ont accès à nos services dans un rayon de 50 kilomètres de leur résidence, la distance étant calculée en fonction du trajet routier.

M. Scott Simms: Est-ce par l'entremise d'un centre de service ou des services mobiles? Comment ça fonctionne?

Mme Cheryl Fisher: C'est l'un ou l'autre, les deux sont visés par cet objectif.

M. Scott Simms: Pour les services mobiles, c'est vous qui vous vous déplacez à la rencontre des gens, n'est-ce pas? Vous desservez ces régions à partir d'un centre de service?

Mme Cheryl Fisher: C'est exact.

M. Scott Simms: Quelle est la fréquence de ces visites?

Mme Cheryl Fisher: Elle varie en fonction du volume de cas et de la demande, mais...

M. Scott Simms: D'accord. Je sais que dans ma circonscription, dans ma région, c'est deux fois par mois.

Mme Cheryl Fisher: Généralement c'est à toutes les deux semaines, une fois par semaine, parfois une fois par mois. Tout dépend vraiment des besoins de la communauté et du nombre de cas.

M. Scott Simms: Pour ce qui est de faire passer le nombre de centres de traitement de 120 à 22, si je ne m'abuse, pourquoi avoir décidé de les situer — si je prends l'exemple du Canada Atlantique — à Saint-John's, Moncton et Halifax. Si vous cherchez à réaliser des gains d'efficacité et des économies, il me semble que vous auriez mieux fait de ne pas choisir les villes les plus pendieuses. Pourquoi avoir retenu ces endroits?

Mme Carolina Giliberti: Dans notre analyse des endroits à considérer pour le regroupement de nos centres, nous avons examiné différents facteurs. Nous avons tenu compte de notre présence actuelle et des différents sites de traitement au pays. Nous avons examiné chacun d'eux dans une perspective régionale et nationale. Nous avons aussi considéré des éléments comme la capacité bilingue, la disponibilité de la main-d'œuvre et l'équilibre régional. Nous avons aussi pensé aux possibilités d'obtenir des locaux à meilleur marché.

M. Scott Simms: C'est justement où je voulais en venir. Il est assez évident que ces centres se trouvent dans les emplacements les plus coûteux.

Mme Carolina Giliberti: Mais il fallait pondérer l'élément coût avec d'autres facteurs pouvant influencer sur la communauté desservie, comme la capacité bilingue, ...

M. Scott Simms: Comment alors pouvez-vous parler de gains d'efficacité? Les autres centres sont restés ouverts. Le ministre régional de Terre-Neuve-et-Labrador a indiqué qu'aucun emploi ne serait perdu.

Mme Carolina Giliberti: C'est vrai, alors...

M. Scott Simms: Il y a donc exode massif vers les grands centres. Ai-je raison?

Mme Carolina Giliberti: Nous avons un plan de réaménagement des effectifs bien établi. Les employés qui partent à la retraite ne seront pas remplacés. Nous comptons donc sur l'attrition. Dans les secteurs où il y aura accroissement de la demande, ces postes seront comblés. Alors que ce soit via l'attrition...

M. Scott Simms: Il va de soi que si votre degré d'automatisation n'est pas suffisant, vous allez ainsi vous heurter à toutes sortes de problèmes.

Mme Carolina Giliberti: Exactement. Nous gérons donc l'attrition de façon progressive et des gens sont déplacés pour combler des postes en fonction de nos avancées en matière d'automatisation. Au fur et à mesure que l'équipe de M. Thompson met en service de nouveaux programmes, nous suivons de près l'évolution de nos effectifs. Nous pouvons compter sur différents contrôles de gestion, comme les comités de gestion des postes vacants, qui nous permettent de savoir exactement où sont nos employés, lesquels sont admissibles à la retraite ou pourraient travailler dans d'autres secteurs d'activité. Nous surveillons de près tous ces éléments parallèlement au programme de modernisation mené par le groupe de M. Thompson.

● (1725)

Le président: Votre temps est écoulé.

Il nous reste du temps pour une autre intervention. Voulez-vous y aller?

Mme Kellie Leitch: Je vais partager mon temps avec M. Menegakis.

Pour en revenir aux commentaires formulés précédemment sur RHDCC, le premier ministre a fait savoir clairement que les transferts directs aux Canadiens ne seront pas touchés par l'Examen stratégique et fonctionnel, soyons très clairs là-dessus.

Service Canada compte un point de service dans ma circonscription. C'est une excellente chose. Le centre aide assurément à joindre beaucoup plus de gens, ce dont je suis très contente.

Il y a une question dont vous n'avez pas parlé suffisamment en détail, sur laquelle les membres du comité aimeraient en savoir plus. Vous effectuez un excellent travail pour surveiller la qualité de vos services et vous assurer que vous répondez à 90 p. 100 ou plus — et selon certaines statistiques que j'ai vues, c'est même plus que cela — des besoins des Canadiens qui vous consultent, en leur fournissant ce dont ils ont besoin au bon moment et au bon endroit. Pourriez-vous nous parler de la surveillance et du contrôle de la qualité que vous exercez?

Mme Carolina Giliberti: Oui. Nous avons à coeur de fournir des services de grande qualité qui répondent aux besoins des citoyens. Nous prenons réellement soin d'écouter ce que les gens nous disent au sujet de nos services et de la façon de les améliorer, de tenir compte de l'avis de nos employés et de mettre en place une série d'outils de gestion pour intégrer correctement les améliorations demandées par nos clients et nos employés aux services que nous offrons.

Le travail se fait véritablement dans la boutique de Cheryl, alors je demanderai à Cheryl de nous parler un peu des mesures d'assurance de la qualité que nous avons mises en place.

Mme Cheryl Fisher: Merci.

L'assurance de la qualité consiste réellement pour nous à chercher à améliorer constamment nos services et à toujours nous assurer que nous répondons aux besoins et aux attentes des citoyens. Pour cela, nous accordons beaucoup d'importance à la rétroaction. La vérificatrice générale l'a reconnu dans son rapport de l'an dernier. Nous disposons d'un certain nombre de mécanismes de rétroaction — ils sont vraiment considérables — et je vais vous parler de quelques-uns qui sont parmi les plus importants.

Dans chaque bureau de Service Canada, nous plaçons des fiches de commentaires des clients; nous portons une grande attention aux commentaires que les gens prennent le temps d'y inscrire. Nous avons également la fonction en ligne « Vos commentaires nous tiennent à coeur » qui nous fournit beaucoup de rétroaction. Nous

avons aussi le numéro 1-800-O-Canada où les gens peuvent appeler et le Bureau de la satisfaction des clients, qui prend en considération les observations formulées par les clients.

De plus, nous procédons à des sondages par clients mystères et à des sondages sur la satisfaction des clients, il s'agit de mesures plus quantitatives, très importantes, que nous utilisons pour surveiller notre rendement et savoir si nous répondons aux attentes des clients.

Une des recommandations ou des répercussions principales du rapport de la vérificatrice générale a été de prendre en considération les commentaires des employés. Nous venons tout juste de mettre en place un processus appelé La voix de nos employés, qui met à profit les médias sociaux et certaines méthodes en ligne internes pour bien connaître les expériences collectives de nos employés, de façon à améliorer les services.

Merci.

Le président: Il reste deux minutes.

M. Costas Menegakis (Richmond Hill, PCC): Merci, monsieur le président.

Je vous remercie de votre exposé d'aujourd'hui. Il était très complet. J'ai appris beaucoup de choses. C'est une bien bonne chose d'avoir toute cette information dans un document placé devant nous.

Il y a un centre de service dans ma circonscription, à Richmond Hill. Ce centre est pour moi un prolongement du travail que nous faisons auprès de nos électeurs de Richmond Hill. Je suis très, très heureux du service; la collaboration et la communication qui existent entre mon bureau et Service Canada sont excellentes.

Vous avez fait état dans votre exposé de statistiques plutôt étonnantes, sinon renversantes. Ainsi, votre site Web enregistre 67 millions de visites en ligne. Si on met ces chiffres en perspective, cela donne 183 561 visites par jour. Fait encore plus étonnant peut-être, Service Canada traite chaque année 58 millions d'appels, ce qui donne 158 904 appels par jour.

Ma question est assez simple si vous avez les statistiques. Chaque année, nous acceptons plus de 250 000 personnes au Canada — de nouveaux Canadiens. Savez-vous si les nouveaux Canadiens utilisent les services un peu partout au pays?

● (1730)

Mme Carolina Giliberti: Oui, je crois que cette clientèle est visée par les efforts que nous déployons pour faire bien connaître nos services aux Canadiens. Lorsqu'on examine ce que nous tentons de faire en regroupant les services, il est évident que nous espérons améliorer nos services de façon à mieux répondre encore aux besoins.

Je crois que Cheryl pourrait avoir quelque chose à ajouter à ce sujet...

M. Costas Menegakis: Merci beaucoup de votre excellent travail.

Mme Cheryl Fisher: Avons-nous encore du temps?

Le président: Vous voulez formuler un commentaire pour terminer? Nous arrivons à la fin de notre réunion.

Vous nous avez donné beaucoup d'information et nous vous en sommes reconnaissants. Je vais vous laisser formuler une dernière observation et ensuite je mettrai fin à la réunion.

Mme Cheryl Fisher: Je veux simplement assurer les membres du comité que les nouveaux arrivants constituent un de nos principaux segments de clients. Nous avons sept segments de clients, et les nouveaux arrivants représentent l'un des principaux. Alors, oui, nous accordons beaucoup d'attention aux nouveaux arrivants et ils viennent bel et bien vers nous.

Merci.

Le président: Merci beaucoup de votre comparution.

La séance est levée.

POSTE  MAIL

Société canadienne des postes / Canada Post Corporation

Port payé

Postage paid

Poste-lettre

Lettermail

**1782711
Ottawa**

*En cas de non-livraison,
retourner cette COUVERTURE SEULEMENT à :
Les Éditions et Services de dépôt
Travaux publics et Services gouvernementaux Canada
Ottawa (Ontario) K1A 0S5*

*If undelivered, return COVER ONLY to:
Publishing and Depository Services
Public Works and Government Services Canada
Ottawa, Ontario K1A 0S5*

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

PERMISSION DU PRÉSIDENT

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

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

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

On peut obtenir des copies supplémentaires en écrivant à : Les Éditions et Services de dépôt
Travaux publics et Services gouvernementaux Canada
Ottawa (Ontario) K1A 0S5
Téléphone : 613-941-5995 ou 1-800-635-7943
Télécopieur : 613-954-5779 ou 1-800-565-7757
publications@tpsgc-pwgsc.gc.ca
<http://publications.gc.ca>

Aussi disponible sur le site Web du Parlement du Canada à l'adresse suivante : <http://www.parl.gc.ca>

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

SPEAKER'S PERMISSION

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

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

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

Additional copies may be obtained from: Publishing and Depository Services
Public Works and Government Services Canada
Ottawa, Ontario K1A 0S5
Telephone: 613-941-5995 or 1-800-635-7943
Fax: 613-954-5779 or 1-800-565-7757
publications@tpsgc-pwgsc.gc.ca
<http://publications.gc.ca>

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