



CHAMBRE DES COMMUNES  
HOUSE OF COMMONS  
CANADA

44<sup>e</sup> LÉGISLATURE, 1<sup>re</sup> SESSION

---

# Comité permanent des comptes publics

TÉMOIGNAGES

**NUMÉRO 078**

Le jeudi 19 octobre 2023

---

Président : M. John Williamson





## Comité permanent des comptes publics

Le jeudi 19 octobre 2023

• (1020)

[Français]

**Le président (M. John Williamson (Nouveau-Brunswick-Sud-Ouest, PCC)):** J'ouvre maintenant la séance.

Bienvenue à la 78<sup>e</sup> réunion du Comité permanent des comptes publics de la Chambre des communes.

Conformément à l'article 108(3)g) du Règlement, le Comité se réunit aujourd'hui dans le cadre de son étude des rapports n<sup>os</sup> 5 à 9 de 2023 de la vérificatrice générale du Canada, étude renvoyée au Comité ce jeudi 19 octobre.

[Traduction]

J'aimerais maintenant souhaiter la bienvenue à nos témoins et les remercier d'être venus ici. Ils sont tous du Bureau du vérificateur général. Nous sommes en présence de Karen Hogan, vérificatrice générale, Carey Agnew, directrice principale, Markirit Armutlu, directrice principale, Jean Goulet, directeur principal, et Carol McCalla, directrice principale.

Nous sommes ravis de tous vous voir aujourd'hui.

Madame Hogan, nous écouterons maintenant votre déclaration d'ouverture. D'après ce que je comprends, elle durera de 10 à 12 minutes.

La parole est à vous.

**Mme Karen Hogan (vérificatrice générale, Bureau du vérificateur général):** Merci.

Monsieur le président, je tiens à reconnaître que les terres sur lesquelles nous sommes rassemblés font partie du territoire traditionnel non cédé du peuple algonquin anishinabe.

Je suis ravie d'être ici aujourd'hui pour discuter des rapports qui viennent d'être déposés à la Chambre des communes. Nous joignons également des exemplaires d'examens spéciaux de la Monnaie royale canadienne, du Musée canadien de l'histoire et de l'Administration de pilotage des Laurentides. Ces trois rapports ont été rendus publics par les sociétés d'État plus tôt cette année.

Je suis accompagnée aujourd'hui des directeurs principaux qui étaient responsables des cinq audits de performance.

Deux points ressortent de ces audits de performance pour moi.

Le premier concerne les données. La faiblesse ou la sous-utilisation des données nuit souvent à la capacité des ministères et des organismes de prendre des décisions éclairées, de surveiller les résultats et d'en faire rapport, et d'évaluer l'efficacité de leurs décisions. Au bout du compte, ces angles morts, qui reviennent dans tous les rapports, réduisent la capacité de la fonction publique d'offrir des programmes et des services qui répondent aux besoins des gens.

[Français]

Deuxièmement, je tiens à souligner l'importance d'agir en temps opportun et les conséquences lorsque cela n'arrive pas. Ce thème revient dans tous les rapports que j'ai présentés aujourd'hui, qu'il s'agisse des progrès limités en ce qui concerne la résistance aux antimicrobiens, que l'Organisation mondiale de la santé a qualifiée l'an dernier de « pandémie silencieuse », ou du vieillissement des systèmes informatiques, un problème que le gouvernement reconnaît depuis environ 24 ans. Il est inacceptable que les progrès se mesurent en années, sinon en décennies, alors que des gens risquent d'arrêter de recevoir les prestations sur lesquelles ils comptent ou qu'ils sont privés des médicaments dont ils ont besoin.

Je vais d'abord parler de notre audit sur la résistance aux antimicrobiens, un sujet que mon bureau a examiné pour la dernière fois en 2015.

Lorsqu'il est question de santé publique, la récente pandémie de COVID-19 a montré que le coût d'une mauvaise préparation se mesure en nombre de vies perdues. C'est pourquoi la résistance aux antimicrobiens est inquiétante. Le taux de résistance aux antibiotiques de première ligne au Canada a été estimé à 26 % en 2018 et on s'attend qu'il atteigne 40 % d'ici 2050.

Nous avons constaté que, dans l'ensemble, le gouvernement fédéral a fait trop peu d'efforts pour contrer ce problème.

[Traduction]

Même si l'Agence de la santé publique du Canada a publié un plan d'action pancanadien sur la résistance aux antimicrobiens en juin 2023, je suis préoccupée par le fait qu'il manque à ce plan des éléments essentiels, comme des résultats attendus substantiels, des échéanciers, des méthodes pour mesurer les progrès, ainsi que des rôles et responsabilités clairement définis pour chaque niveau de gouvernement. Sans ces éléments, il est peu probable que ce plan aboutisse au moindre progrès.

Nous avons constaté que l'Agence de la santé publique et Santé Canada ont été lents à mettre en œuvre des changements, comme des mesures incitatives économiques, qui pourraient améliorer l'accès des Canadiennes et Canadiens aux antibiotiques de dernier recours. Seulement 2 des 13 nouveaux antibiotiques utilisés pour traiter les infections résistantes aux médicaments étaient disponibles au Canada, tandis que les 13 l'étaient aux États-Unis.

Pour lutter efficacement contre la résistance aux antimicrobiens, le Canada doit avoir un portrait d'ensemble de l'utilisation des antimicrobiens et de la résistance aux antimicrobiens à l'échelle du pays, ainsi qu'un plan robuste pour s'assurer que les bons antimicrobiens soient disponibles en vue d'une utilisation appropriée pour protéger la santé des Canadiennes et des Canadiens.

Passons maintenant à nos deux prochains audits, qui sont étroitement liés. Le premier a examiné l'approche globale du gouvernement en ce qui concerne la modernisation des systèmes de technologie de l'information. Le deuxième a porté sur un seul programme qui vise à moderniser comment plus de 10 millions de Canadiennes et de Canadiens reçoivent leurs prestations de la Sécurité de la vieillesse, du Régime de pensions du Canada et de l'assurance-emploi.

• (1025)

Dans le premier audit, nous avons constaté qu'environ les deux tiers des quelque 7 500 applications logicielles en usage au gouvernement étaient en mauvais état. Ce chiffre comprend 562 applications essentielles pour la santé, la sûreté, la sécurité ou le bien-être économique de la population canadienne. Nous avons constaté que plusieurs facteurs avaient contribué à des retards et à l'augmentation des coûts, y compris un manque de surveillance et de leadership centralisés, une pénurie de personnes qualifiées pour exécuter les travaux requis et une approche de financement rigide. Plus ces systèmes tardent à être modernisés, plus il y a un risque qu'ils tombent en panne et que la population canadienne perde l'accès à des services essentiels.

[Français]

Les constatations du second audit, qui porte sur le programme de Modernisation du versement des prestations, font écho à celles du premier. Les progrès relatifs à la modernisation des systèmes assurant le versement de prestations à la population canadienne ont été entravés par des retards, des augmentations de coûts et des problèmes de dotation. Le programme est à mi-parcours de son calendrier de 13 ans, et le versement de toutes les prestations est encore assuré au moyen de systèmes vieux de 20 à 60 ans.

Ce second audit illustre aussi que le mécanisme de financement du gouvernement convient mal aux grands projets de technologies de l'information. Lorsque le programme de Modernisation du versement des prestations a été lancé en 2017, Emploi et Développement social Canada avait estimé qu'il coûterait 1,75 milliard de dollars. Le montant a été révisé deux fois depuis, et il a atteint 2,5 milliards de dollars en avril 2022. Il changera probablement encore lorsque d'autres retards et difficultés surviendront. Ces révisions représentent une hausse de 43 % par rapport à 2017. Pourtant, aucun programme de prestations n'a encore migré vers la nouvelle plateforme.

[Traduction]

Nous avons constaté qu'Emploi et Développement social Canada avait modifié sa façon de traiter les retards et autres obstacles liés au programme de Modernisation du versement des prestations. Par exemple, le ministère a fait passer le programme de la Sécurité de la vieillesse — soit le plus vieux des trois systèmes et celui qui risque le plus de tomber en panne — avant celui de l'assurance-emploi dans le calendrier de migration.

Bien que la décision d'Emploi et Développement social Canada de procéder d'abord à la migration des systèmes donne à juste titre la priorité au maintien du versement des prestations, je suis préoccupée par le fait que si les difficultés et les retards persistent, il pourrait être décidé d'éliminer certains aspects de la transformation ou de prendre des raccourcis pour respecter les échéanciers ou le budget, comme dans le cas du système de paye Phénix. Le programme de Modernisation du versement des prestations risquerait alors d'aboutir à un produit final qui ne répondrait pas aux besoins

de divers groupes de clients vulnérables, notamment les personnes âgées, les personnes vivant dans des régions éloignées, les Autochtones et les personnes réfugiées.

Notre quatrième audit a examiné le traitement des demandes de résidence permanente. Nous avons constaté des retards, des arriérés et des inefficiences qui ont des répercussions sur la vie des personnes qui souhaitent s'établir en permanence au Canada, la plus grande étant l'incidence sur les personnes qui soumettent une demande dans le cadre des programmes pour les réfugiés.

Bien qu'en 2022, Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada a de façon générale réduit le temps de traitement des demandes et le nombre de dossiers accumulés, le ministère n'a pas respecté le délai fixé par ses normes de service pour le traitement des demandes dans les huit programmes que nous avons examinés. Les personnes présentant une demande au titre des programmes pour les réfugiés ont attendu le plus longtemps, soit en moyenne trois ans. À la fin de 2022, environ 99 000 personnes réfugiées attendaient encore une décision concernant leur demande et, dans le contexte de traitement actuel, bon nombre de ces personnes attendront pendant des années.

Même si le gouvernement établit la cible du nombre de résidentes et de résidents permanents pouvant être admis au Canada pendant une année donnée, nous avons constaté que la plupart des retards et des arriérés étaient causés par les pratiques de travail du ministère. À titre d'exemple, le ministère ne traitait pas toujours les demandes selon l'ordre dans lequel elles étaient reçues, de sorte que les demandes plus anciennes continuaient de s'accumuler, et il ne tenait pas compte de la capacité de ses bureaux lorsqu'il transmettait les demandes à traiter.

[Français]

De plus, le ministère n'avait pas déterminé si son outil automatisé d'évaluation de la recevabilité avait réduit le temps de traitement global pour tous les types de demandes comme il le devait. Par ailleurs, le ministère n'avait ni évalué ni éliminé les écarts non intentionnels dans les résultats associés aux personnes qui présentaient une demande.

Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada doit analyser son accumulation de demandes pour comprendre les causes profondes des écarts dans les résultats. Le ministère doit aussi s'assurer que les outils qu'il met en œuvre ne contribuent pas à ces écarts. Il doit en outre faire correspondre les charges de travail avec les ressources disponibles dans les bureaux afin d'améliorer les délais de traitement.

• (1030)

Dans le cadre de notre dernier audit, nous avons examiné les mesures prises par six organisations fédérales pour favoriser une culture organisationnelle inclusive et corriger les désavantages que connaissent les personnes racisées en milieu de travail. Nous avons constaté que les six organisations avaient toutes établi des plans d'action en matière d'équité, de diversité et d'inclusion et avaient pris certaines mesures, mais qu'elles n'avaient pas évalué le progrès quant aux résultats et n'en avaient pas rendu compte de manière exhaustive.

Nous avons aussi constaté que ces organisations n'établissaient pas toujours des ententes de rendement avec les cadres, les gestionnaires et les superviseurs en vue d'instaurer une responsabilisation pour ce qui est d'appuyer l'inclusion et le changement. Les membres du personnel racisés qui ont participé volontairement à des entrevues dans le cadre de cet audit ont indiqué qu'ils percevaient cet écart et d'autres écarts comme un manque d'engagement véritable en faveur de l'équité, de la diversité et de l'inclusion.

[Traduction]

Même si les six organisations que nous avons auditées avaient mis leurs efforts à constituer un effectif représentatif de la société canadienne, il ne s'agit là que de la première étape. Elle ne suffit pas à propulser le changement requis pour créer un milieu de travail réellement inclusif. Pour qu'un réel changement se produise, les ministères doivent mobiliser activement les membres du personnel racisé, ils doivent utiliser de manière significative les données dont ils disposent pour éclairer la prise de décisions, et ils doivent tenir les cadres de direction responsables de concrétiser le changement.

Les enjeux que je soulève aujourd'hui ne sont pas nouveaux. Si la COVID-19 nous a appris quelque chose, c'est qu'une préparation adéquate et une intervention rapide coûtent moins cher et donnent de meilleurs résultats. Je l'ai dit en mars 2021 et je le répète aujourd'hui: il ne devrait pas falloir qu'une crise éclate pour que le gouvernement saisisse l'importance d'agir promptement.

Monsieur le président, voici mes observations préliminaires. Nous répondrons avec plaisir à toutes vos questions. Merci.

**Le président:** Merci beaucoup.

Nous devons composer avec certains points sensibles ce matin. L'un d'eux, bien sûr, est le temps de Mme Hogan et de son équipe. L'autre, c'est que la sonnerie d'appel retentira à un moment donné. J'ai parlé à des représentants des divers partis et je pense que tous sont d'accord pour poursuivre pendant 15 minutes environ après la sonnerie d'appel, voire une minute ou deux de plus, si quelqu'un est en train de poser des questions, mais sans plus.

Si vous êtes d'accord, je vais commencer la réunion.

Madame Hogan, seriez-vous en mesure de rester un peu après 11 heures si nous sommes sur une lancée? Parfait. Nous n'irons pas au-delà de cela, et je pense que la sonnerie aura cessé.

Je tiens aussi à rappeler aux membres que nous suivrons l'ordre prévisible des partis, mais je vais accorder trois minutes à chaque membre pour en entendre le plus grand nombre possible dans le temps qui nous reste.

Sans plus tarder, je cède la parole à M. Kmiec.

Vous avez trois minutes.

**M. Tom Kmiec (Calgary Shepard, PCC):** Merci, monsieur le président.

Merci de votre présence, madame la vérificatrice générale.

Ma première question concerne le rapport n° 9, qui porte sur Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada, ou IRCC. Vous avez effectué un audit de performance des huit différents programmes de résidence permanente du ministère. À la page 10, vous dites que depuis 2019, les normes de service n'ont pas été révisées, malgré une augmentation du nombre de demandes. Vous avez constaté qu'aucun des programmes n'a été examiné ou mis à jour, et vous dites ensuite qu'aucune norme de service n'est établie pour les deux

programmes visant les réfugiés, contrairement à ce qu'exige le Conseil du Trésor.

Le ministère enfreint-il les directives du Conseil du Trésor?

**Mme Karen Hogan:** Lorsqu'un ministère fournit un service, il doit, aux termes d'une politique du Conseil du Trésor, donner aux Canadiens une idée du délai auquel ils peuvent s'attendre et leur indiquer la norme de service prévue. C'est une exigence essentielle, et nous avons fait des recommandations au ministère à ce sujet.

Cependant, la constatation la plus importante que nous avons faite, à mon avis, est la non-fiabilité des normes de service actuelles. Le ministère ne les respecte pas depuis de nombreuses années. Dans notre recommandation, nous avons suggéré au ministère de faire preuve d'une plus grande transparence auprès des personnes qui soumettent une demande afin de s'assurer qu'elles comprennent le temps d'attente réel. Le temps d'attente est long et les personnes réfugiées, qui sans doute parmi les plus vulnérables, attendent le plus longtemps, presque trois ans. Même si aucune norme de service n'est en place, elles devraient au moins savoir combien de temps elles pourraient attendre.

• (1035)

**M. Tom Kmiec:** Le ministère enfreint-il la directive du Conseil du Trésor d'établir une norme de service? On dit que la directive l'exige. Dans sa réponse, le gouvernement dit qu'il établira une norme, mais les fonctionnaires du ministère nous disent le contraire.

Enfreint-il la directive du Conseil du Trésor?

**Mme Karen Hogan:** Il s'agit d'une exigence de la directive, de sorte que le ministère devrait effectivement indiquer de façon claire et transparente aux personnes qui présentent une demande le temps d'attente avant d'obtenir une décision.

**M. Tom Kmiec:** Le ministère enfreint donc la directive.

Vous avez également parlé, madame la vérificatrice générale, des délais de traitement. Dans tous nos bureaux de circonscription, des centaines de personnes — peut-être même plus des milliers de personnes pour certains d'entre vous — viennent nous voir chaque année pour nous dire que la norme de service n'a pas été respectée. Ils nous montrent ce que dit le portail de demande. Ce délai peut être de 400 jours. Pour l'une de mes électrices originaires de Tanzanie, le portail indiquait un délai de 1 013 jours.

Cependant, je croyais qu'il s'agissait du temps de traitement moyen attendu, celui établi après avoir examiné toutes les demandes et la capacité disponible pour déterminer ce qu'il est possible de faire. À la page 11 de votre rapport, on peut lire que seuls les temps d'attente pour les demandes réglées au cours des six mois précédents sont présentés.

Je me sens berné, et je pense que le gouvernement, le ministère, ment à mes électeurs quand il affirme qu'il s'agit du temps de traitement prévu parce que ce n'est pas le cas. Il dit aux demandeurs qu'ils devraient s'attendre à ce que leur demande soit traitée dans un délai donné. Cependant, ce n'est pas ce qu'il fait. Il ne présente que ce qu'il a traité au cours des six mois précédents. Il pourrait bien avoir 50 000 demandes à traiter à l'avenir.

**Le président:** Monsieur Kmiec, je vous arrêterai là.

Madame la vérificatrice générale, je vous demanderais de répondre brièvement à ce commentaire.

**Mme Karen Hogan:** Le ministère fournit des renseignements exacts sur le temps de traitement pour les six derniers mois, mais il ne tient pas compte du fait qu'il y a un inventaire des demandes en attente de traitement depuis bien plus longtemps. Il donne une idée de la charge de travail et de la capacité générée au cours des six derniers mois. Cependant, encore une fois, cela ne permet pas aux personnes qui soumettent une demande de mieux comprendre leur temps d'attente, et c'est exactement pourquoi nous avons recommandé au ministère de leur fournir des attentes claires en ce qui concerne le temps d'attente probable.

Cela prendra du temps, mais les gens devraient savoir quel est le temps d'attente.

**Le président:** Merci beaucoup.

Madame Shanahan, vous avez la parole pendant environ trois minutes.

**Mme Brenda Shanahan (Châteauguay—Lacolle, Lib.):** Merci beaucoup, monsieur le président.

Merci beaucoup, madame Hogan, ainsi qu'à votre équipe, du travail que vous avez accompli dans des circonstances qui, j'en suis certaine, sont très souvent difficiles.

Je suis frappée par deux des commentaires que vous avez formulés.

Le premier est votre conclusion selon laquelle, essentiellement, il ne devrait pas falloir qu'une crise éclate pour que le gouvernement saisisse l'importance d'agir promptement. En gros, selon moi, c'est « économiser un dollar et en prodiguer mille » que de dire que nous devons investir et dépenser les fonds nécessaires pour renforcer les systèmes.

Plus tôt, vous avez dit que vous étiez préoccupée par le fait que si les difficultés et les retards persistent dans la modernisation et la transformation des systèmes de technologie de l'information, qu'il pourrait être décidé d'éliminer certains aspects de la transformation ou de prendre des raccourcis pour respecter les échéanciers ou le budget. Ces décisions n'ont pas encore été prises, mais elles pourraient l'être à l'avenir.

Pouvez-vous nous parler, premièrement, de la différence entre la modernisation et la transformation en ce qui concerne les systèmes de technologie de l'information? Deuxièmement, en ce qui concerne le rapport 7, combien de cas d'investissements utiles avez-vous constatés au total? Où sont les lacunes et, selon vous, quels sont les domaines où des améliorations doivent être apportées?

**Mme Karen Hogan:** L'un de mes principes directeurs dans certains de ces rapports est qu'il faut beaucoup de temps pour accomplir des choses. Je l'ai dit en 2021, lorsque nous publions des rapports sur l'intervention face à la pandémie. À ce moment-là, nous avons constaté que le gouvernement n'avait pas agi pour donner suite aux enseignements tirés de la pandémie de H1N1 et de la crise du SRAS.

Lorsque nous examinons maintenant... Je parlerai brièvement de deux rapports et je passerai à celui sur les systèmes de technologie de l'information. Je tiens à mentionner les engagements en matière de résistance aux antimicrobiens que le gouvernement a pris en 2015. Nous ne constatons que peu de progrès. Cependant, ce qui est le plus surprenant, c'est que l'on sait depuis 24 ans que les systèmes de technologie de l'information vieillissants posent un problème et

que le gouvernement n'a toujours aucune stratégie aujourd'hui pour moderniser ses systèmes. C'est inquiétant.

Vous m'avez demandé d'expliquer la différence entre la modernisation et la transformation. Elles sont très étroitement liées.

Le gouvernement définit la modernisation comme la transition vers une meilleure plateforme, une plateforme plus stable et une plateforme dotée de technologies plus récentes, notamment l'utilisation du nuage. Il s'agit donc de transférer d'anciens systèmes — certains des systèmes que nous avons examinés ont entre 20 et 60 ans — vers des applications plus modernes.

La transformation est essentiellement une question d'expérience utilisateur. Il s'agit de s'assurer qu'il y a un meilleur accès et qu'un plus grand nombre de personnes admissibles aux prestations peuvent y avoir accès. La transformation vise aussi à améliorer la convivialité, ce qui permet de présenter une demande de prestations d'assurance-emploi, de Sécurité de la vieillesse ou du Régime de pensions du Canada plus facilement.

Ces deux concepts sont essentiels. Nous sommes préoccupés par le fait que la transformation, l'aspect lié à la convivialité, est laissée de côté. En effet, nous avons constaté, dans d'autres programmes de technologie de l'information de la fonction publique, que l'on avait sabré dans la transformation. Nous tenons seulement à faire la mise en garde suivante: lorsque aucun investissement n'a été investi pendant des décennies dans les systèmes de technologie de transformation, il faudra du temps et de l'argent pour les moderniser. Il ne faut donc pas oublier qu'il est important de les transformer pour améliorer la prestation de services à des millions de Canadiens.

• (1040)

[Français]

**Le président:** Merci beaucoup.

Madame Sinclair-Desgagné, vous avez la parole pour trois minutes.

**Mme Nathalie Sinclair-Desgagné (Terrebonne, BQ):** Merci, monsieur le président.

Je remercie la vérificatrice générale et son bureau pour leur travail. Leurs rapports sont très intéressants et nous informent très bien sur ce qui se passe au gouvernement en ce moment.

Je vais commencer par parler du rapport n° 6, intitulé « La résistance aux antimicrobiens ». Madame Hogan, avez-vous une idée des sommes investies par le gouvernement dans cette lutte à la résistance aux antimicrobiens?

**Mme Karen Hogan:** Je ne connais pas le montant par cœur; nous allons le chercher.

En examinant les sommes dépensées, nous avons constaté qu'il n'y avait pas de financement consacré expressément à l'amélioration des renseignements sur la résistance aux antimicrobiens. Les ministères ont vraiment investi à partir de leurs budgets existants, soit ceux de 2021 et 2022, pour financer ce programme. Quand aucune ressource ni aucun argent ne sont investis dans une activité, on ne réalise pas de progrès.

**Mme Nathalie Sinclair-Desgagné:** J'aimerais bien connaître ce montant, mais, en attendant de l'obtenir, j'aimerais savoir si des initiatives en matière de santé ont été soutenues ou encouragées au moins dans certaines provinces. Étant donné que le domaine de la santé est de compétence provinciale et que l'Agence de la santé publique du Canada est censée redistribuer l'argent aux provinces, savez-vous si cela a été fait?

**Mme Karen Hogan:** Les travaux que nous avons examinés ne sont pas des travaux réalisés par les provinces.

**Mme Nathalie Sinclair-Desgagné:** Effectivement, mais si l'Agence de la santé publique du Canada a redistribué...

**Mme Karen Hogan:** Ce sont vraiment des travaux réalisés par le gouvernement fédéral. Entre 2021 et 2023, environ 35 millions de dollars ont été consacrés en grande partie à la recherche sur la résistance aux antimicrobiens, et non à l'avancement du Plan d'action pancanadien sur la résistance aux antimicrobiens. J'ai d'ailleurs certaines réserves sur ce plan d'action, car il y manque des éléments essentiels.

**Mme Nathalie Sinclair-Desgagné:** Comme quoi?

**Mme Karen Hogan:** Il y manque des éléments comme des échéanciers, des objectifs concrets et des détails sur les rôles et les responsabilités des divers ordres de gouvernement.

**Mme Nathalie Sinclair-Desgagné:** Les provinces ont-elles été consultées pour l'élaboration de ce plan d'action?

**Mme Karen Hogan:** Absolument. Toutes les provinces et tous les territoires ont été consultés et ont signé l'entente.

**Mme Nathalie Sinclair-Desgagné:** D'accord.

**Mme Karen Hogan:** Il manque des mesures concrètes dans ce plan d'action et je doute donc qu'il aboutisse à des changements concrets. Par contre, je peux vous dire que de l'argent a été dépensé qui a mené à une amélioration dans l'information et la surveillance de l'information. Cependant, il reste des lacunes à combler.

**Mme Nathalie Sinclair-Desgagné:** Encore une fois, sachant que le domaine de la santé est de compétence provinciale, l'information sur les activités menées dans le cadre du partenariat entre le fédéral et les provinces circule-t-elle bien?

**Mme Karen Hogan:** Ce que je peux dire, c'est que l'élaboration du Plan pancanadien sur la résistance aux antimicrobiens résulte d'un engagement pris par le gouvernement à la suite de notre audit de 2015.

Je comprends très bien que la pandémie a eu pour effet de suspendre les travaux. Par contre, étant donné la façon dont le secteur de la santé est géré au Canada, il faut que les divers ordres de gouvernement travaillent ensemble dans le cadre de l'entente qu'ils ont signée.

Le fédéral peut aider à améliorer l'accès aux nouveaux antibiotiques. Cependant, nous avons constaté qu'il fournit très peu d'efforts pour améliorer cet accès au Canada. En effet, notre pays a accès à seulement 2 des 13 nouveaux antibiotiques de dernier recours, ce qui n'est pas assez, puisque d'autres pays ont accès à 8 ou 13 de ces nouveaux antibiotiques. Ces derniers sont essentiels, parce que les virus changent et deviennent de plus en plus forts.

• (1045)

**Le président:** Merci beaucoup.

[Traduction]

Monsieur Desjarlais, vous avez la parole pendant trois minutes.

**M. Blake Desjarlais (Edmonton Griesbach, NPD):** Merci beaucoup.

Merci, madame Hogan, d'être ici et de présenter ces rapports très importants.

Certains de mes collègues ont parlé du rapport n° 9 sur IRCC dans les observations qu'ils ont faites plus tôt. Comme la plupart des députés le savent sans doute, nos bureaux sont inondés de ce genre de demandes. Rien qu'à voir le volume de demandes provenant de nos électeurs, nous savons que quelque chose cloche.

Je pense que votre rapport n° 9 témoigne véritablement du fait que nous l'avons vécu et, pire encore, que de vraies personnes ont, en ce moment même, des demandes en attente. Bon nombre sont des personnes réfugiées.

Dans votre rapport, vous avez parlé de la façon dont ces processus prennent plus de 30 mois et plus longtemps encore — certains durent trois ans — et de l'impression que le système existant est inefficace en ce qui concerne le temps de traitement auquel les gens peuvent s'attendre et le temps de traitement réel. Êtes-vous d'accord pour dire que cela donne aux gens, en particulier à certaines des personnes les plus vulnérables du monde, un faux sentiment d'espoir quand on leur donne un temps de traitement complètement irréaliste en ce qui concerne leur expérience?

**Mme Karen Hogan:** Je pense qu'il est important de mentionner que le ministère traite des centaines de milliers de demandes de résidence permanente au cours d'une année donnée et qu'il a atteint des cibles d'immigration croissantes. Je souscris toutefois à votre opinion selon laquelle les normes de service sont irréalistes, et c'est pourquoi nous avons recommandé au ministère de présenter des attentes plus claires en ce qui concerne le temps de traitement exact d'une demande.

De nombreux aspects échappent au contrôle du ministère et il peut être difficile d'accéder aux documents de certains pays, mais la plupart des retards que nous avons vus étaient liés à des processus qui relèvent entièrement du gouvernement. Je dirais que le temps d'attente est surtout attribuable à la mauvaise gestion des demandes et à la mauvaise gestion de l'inventaire des dossiers, et le ministère est totalement en mesure de corriger ces problèmes. Il serait utile de faire preuve de transparence et de remédier à ces problèmes.

**M. Blake Desjarlais:** D'après ma propre expérience et celle de mon bureau dans le cadre de notre travail pour le compte des électeurs à ce sujet, nous avons souvent constaté, par exemple, que des demandes plus récentes, de nature similaire à d'autres déposées il y a des années, étaient parfois traitées plus rapidement. À mon avis, ce système semble injuste.

Pouvez-vous nous dire quel système en particulier était défaillant et pourquoi il en est ainsi?

**Mme Karen Hogan:** Je pourrais vous dire que nous avons constaté des éléments très similaires dans le cadre de notre audit: parfois, les demandes plus récentes étaient traitées avant les demandes plus anciennes.

Je suis consciente qu'il peut être long de traiter certaines demandes et que l'on ne peut pas toujours les traiter dans l'ordre où elles sont présentées, mais ce qui nous préoccupait, c'est que le ministère ne faisait pas cette analyse selon la race, le pays d'origine ou le pays de résidence. Nous estimions qu'il était important pour lui de déterminer s'il y avait des résultats différents et d'essayer de comprendre ce qu'ils pourraient être.

L'une des causes que nous avons relevées était l'endroit où les dossiers étaient acheminés aux fins de traitement. Certains bureaux reçoivent des charges de travail qui ne correspondent pas à leur effectif.

**Le président:** Merci beaucoup.

Écoutons maintenant madame Gray.

Madame Gray, vous avez la parole pendant trois minutes.

**Mme Tracy Gray (Kelowna—Lake Country, PCC):** Merci, monsieur le président.

Merci à la vérificatrice générale et à son équipe d'être ici.

Ma première question porte sur le « Rapport n° 7: La modernisation des systèmes de technologie de l'information ». Vous avez dit que les deux tiers des applications logicielles en usage au gouvernement étaient en mauvais état, y compris 562 applications essentielles pour la santé, la sûreté, la sécurité ou le bien-être économique de la population canadienne.

Pouvez-vous présenter au Comité les 562 applications logicielles dont vous avez parlé?

**Mme Karen Hogan:** Je vais voir si la base de données publique est accessible au public.

**M. Jean Goulet (directeur principal, Bureau du vérificateur général):** Non, elle ne l'est pas.

**Mme Karen Hogan:** Elle ne l'est pas.

Le membre pourrait peut-être communiquer avec le ministère ou le Conseil du Trésor, qui recueille tous ces renseignements.

Ce système compte 7 500 applications et, comme vous l'avez dit à juste titre, 562 étaient jugées essentielles.

Je tiens également à indiquer que certains des renseignements sont anciens et dépassés. Nous avons entre autres recommandé au Conseil du Trésor d'obtenir de l'information plus opportune et plus exacte afin de pouvoir établir l'ordre de priorité pour la modernisation des systèmes de technologie de l'information.

• (1050)

**Mme Tracy Gray:** Excellent. Merci beaucoup.

Mes autres questions portent sur le « Rapport n° 8: Programme de Modernisation du versement des prestations ». Le rapport indique que les estimations de coûts initiales pour ce projet de technologie de l'information en 2017 étaient d'environ 1,75 milliard de dollars. En avril 2022, le coût atteignait 2,5 milliards de dollars, soit une augmentation de 43 %. Par la suite, dans un rapport de PricewaterhouseCoopers présenté en novembre 2022, on estimait que le coût final pourrait atteindre 3,4 milliards de dollars, soit une augmentation cumulative de 94 % par rapport à l'estimation initiale.

Ma première question est la suivante: avez-vous une liste des consultants qui ont travaillé sur ce projet? Quelle était leur portée et quelle était la répartition des coûts pour chacun d'entre eux?

**Mme Karen Hogan:** Malheureusement, nous n'avons pas examiné l'aspect contractuel. Nous pourrions vous fournir des renseignements sur certains des entrepreneurs qui s'y trouvent. Elle ne sera peut-être pas exhaustive, cependant. Encore une fois, j'invite le membre à communiquer avec le ministère. Il a cette information et il peut tout à fait vous la transmettre.

Lorsque nous avons examiné les augmentations de coûts, nous avons cherché à comprendre les raisons à ces augmentations. Au début, c'était à cause d'une sous-estimation de certains coûts, mais avec le temps, la hausse du coût de la main-d'œuvre, l'inflation et d'autres choses du genre alimenteront cette augmentation continue. C'est pourquoi il faut agir pour moderniser rapidement ce système et pour cesser de voir la facture grimper.

**Mme Tracy Gray:** Merci. Pourriez-vous déposer au Comité les renseignements dont vous disposez?

Passons à ma deuxième question. Le rapport fait référence à la dotation. Savez-vous combien de fonctionnaires ont travaillé sur ce projet, si ce nombre a changé d'une année à l'autre depuis 2017 et s'il y a des objectifs ou des projections? Il ne s'agit que du nombre d'employés.

Merci.

**Mme Karen Hogan:** Encore une fois, il s'agit d'excellentes questions auxquelles le ministère devrait répondre. Il a toute cette information. Nous n'avons pas examiné la dotation et l'effectif. Nous examinons les progrès réalisés et nous cherchions à savoir si le gouvernement tirait les leçons des autres projets importants de technologie de l'information. Nous pouvons fournir de l'information au président, mais le ministère serait la meilleure source d'information.

**Le président:** Bien sûr, nous ferons comparaître ces fonctionnaires.

Votre temps est écoulé. C'est au tour de Mme Bradford.

Vous avez la parole pendant trois minutes. Allez-y.

**Mme Valerie Bradford (Kitchener-Sud—Hespeler, Lib.):** Merci, monsieur le président.

Merci à la vérificatrice générale et à son personnel d'être ici ce matin.

J'aimerais parler du rapport n° 9 sur IRCC et le traitement des demandes de résidence permanente.

Vous dites avoir constaté qu'en 2022, IRCC avait amélioré ses délais de traitement pour la plupart des programmes de résidence permanente que vous avez examinés. Les demandeurs de la catégorie de l'immigration économique étaient ceux qui avaient connu la plus grande amélioration parmi les trois catégories d'immigration, et les candidats de la catégorie du regroupement familial avaient également connu une amélioration des délais de traitement, les nouvelles demandes constituant la majorité du processus de demande.

Pouvez-vous nous dire pourquoi ce secteur particulier semblait avoir connu la plus grande amélioration et quels sont les facteurs qui y ont contribué?

**Mme Karen Hogan:** Je crois que c'est parce qu'il s'agissait d'une priorité pour gérer cette catégorie de demande, et par conséquent, les ressources ont été concentrées dans cette catégorie. Il arrive couramment que, lorsque le gouvernement fixe les niveaux d'immigration, ils soient divisés selon les différents types de catégories, qu'il s'agisse de la catégorie économique ou humanitaire, ou du regroupement familial. Cependant, il arrive que des priorités surgissent. Par exemple, nous avons constaté par le passé que la priorité était d'accepter les réfugiés syriens au pays. Les ressources sont réacheminées et les demandes sont traitées plus rapidement. Cela signifie qu'il y a une réaction en chaîne sur celles qui attendent dans l'inventaire.

C'est pourquoi il est très important que le ministère comprenne la capacité de ses bureaux et qu'il soit en mesure de mieux acheminer les demandes. Pour l'instant, cela donne assurément des résultats différents, que ce soit dans les programmes ou à l'échelle du pays, pour ce qui est de la citoyenneté.

**Mme Valerie Bradford:** En ce qui concerne les programmes de parrainage privé de réfugiés, j'ai remarqué que les délais de traitement sont plus courts pour les demandeurs qui résident au Canada. Dans quelle mesure ces délais sont-ils plus courts, en général? Quels problèmes y a-t-il, en particulier, pour les demandeurs qui ne résident pas au Canada?

**Mme Karen Hogan:** Je demanderai à Mme McCalla si elle peut nous dire exactement dans quelle mesure ces délais sont plus courts. Je peux toutefois vous dire, d'après ce que nous comprenons du processus, que l'un des éléments qui entrent en jeu est l'entrevue des demandeurs, ce qui est plus facile à faire lorsqu'ils sont au Canada que dans un pays où il y a des problèmes de sécurité. En outre, il peut être plus facile d'accéder aux renseignements médicaux et aux documents clés lorsque la personne se trouve déjà au Canada au lieu d'être à l'étranger ou dans un autre pays. Je vais demander à Mme McCalla si elle a trouvé les différences.

• (1055)

**Mme Carol McCalla (directrice principale, Bureau du vérificateur général):** Nous pourrions certainement vous fournir les délais de traitement. Il s'agissait de quelques mois. Les délais de traitement étaient plus courts pour les résidents canadiens en raison des restrictions de voyage imposées pendant la pandémie. Le gouvernement a donné la priorité au traitement des demandes présentées par les personnes qui se trouvaient au Canada parce qu'elles pouvaient être finalisées. Il a fallu mettre en attente les demandes présentées par des personnes qui se trouvaient à l'étranger parce que celles qui étaient visées par des restrictions de voyage ne pouvaient pas se déplacer.

Nous avons constaté que les personnes qui résidaient au Canada avaient la priorité, et que leurs délais de traitement étaient plus courts que ceux des demandeurs à l'étranger.

**Le président:** Merci beaucoup. Votre temps est écoulé.

Madame la vérificatrice, nous vous demanderons de rester avec nous encore 12 minutes, jusqu'à 11 heures et des poussières.

Je cède maintenant la parole à Mme Sinclair-Desgagné.

[Français]

Madame Sinclair-Desgagné, vous avez la parole pour trois minutes.

**Mme Nathalie Sinclair-Desgagné:** Merci, monsieur le président.

J'aimerais maintenant aborder les rapports n<sup>os</sup> 7 et 8, où il est question de la modernisation des systèmes informatiques du gouvernement. Je regarde toutes les dépenses effectuées par le gouvernement dans ce domaine, surtout depuis 2017 et 2018, pour retenir les services de cabinets de conseil. En effet, plusieurs de ces cabinets sont spécialisés dans ce domaine, et je pense notamment à Accenture, à Fujitsu et à IBM. Elles ont certainement été embauchées pour évaluer des stratégies, mais cela prend-il vraiment huit ans? Je n'en suis pas sûre.

Si on regarde les résultats que cela a donnés sur le plan de la modernisation, on voit que c'est assez catastrophique, et votre rapport

le montre bien. Même si les objectifs du gouvernement pouvaient paraître peu ambitieux, il n'arrive pas à les atteindre. Seulement 38 % des systèmes informatiques ont été modernisés, au lieu de 60 %.

Pouvez-vous me dire ce que vous avez constaté comme résultats en regard des moyens mis en place?

**Mme Karen Hogan:** J'avoue être perplexe quant au fait que le gouvernement, après 24 ans, n'a toujours pas de stratégie pour guider cette modernisation. C'est pour cette raison, je crois, que cette dernière est si lente.

Des investissements sont faits par les ministères individuellement, mais ces montants proviennent de leurs budgets existants. Le sondage que nous avons mené auprès des dirigeants principaux de l'information de l'ensemble du gouvernement a permis de constater que le manque de financement réellement consacré à la modernisation des systèmes nuit à la capacité de ces dirigeants de faire précisément cela.

En ce qui concerne les trois systèmes que nous avons examinés de plus près et qui sont liés aux versements des prestations, les investissements effectués servent vraiment à établir des bases. On parle ici de la migration des données vers l'infonuagique, et on veut s'assurer que les trois systèmes de prestations s'appuient sur quelque chose de stable.

Oui, il y a des réalisations concrètes, mais le gouvernement ne saisit pas l'ampleur des montants requis pour moderniser les systèmes.

**Mme Nathalie Sinclair-Desgagné:** Je sais qu'il s'agit d'une question un peu complexe, mais j'aimerais bien obtenir une réponse brève: est-ce que, oui ou non, ces systèmes de versement de prestations risquent de s'effondrer?

**Mme Karen Hogan:** Absolument. Au fur et à mesure que les jours passent sans que les systèmes soient modernisés, il y a un risque.

**Mme Nathalie Sinclair-Desgagné:** Se pourrait-il que, la semaine prochaine, le système s'effondre et que les personnes étant précisément les plus vulnérables n'aient pas accès à leurs prestations?

**Mme Karen Hogan:** Je peux vous dire que le gouvernement consacre énormément de temps et d'argent à l'heure actuelle pour stabiliser le système et assurer que les prestations continuent à être versées. Cela demeure une inquiétude. Les systèmes sont vieux d'une vingtaine à une soixantaine d'années. Prenons l'exemple d'une vieille auto: on peut la conduire, mais l'entretenir coûte cher.

**Mme Nathalie Sinclair-Desgagné:** L'auto peut cependant arrêter de fonctionner.

**Mme Karen Hogan:** Elle n'est pas toujours fiable.

**Le président:** Merci beaucoup.

[Traduction]

Monsieur Desjarlais, vous avez la parole pendant trois minutes.

**M. Blake Desjarlais:** Merci beaucoup, monsieur le président.

Je voudrais revenir sur deux rapports cette fois-ci, particulièrement parce qu'il y est question de racisme.

Le rapport n° 5 traite directement du racisme en milieu de travail. Vous avez audité plusieurs endroits. En particulier, six organisations, soit l'Agence des services frontaliers du Canada, le Service correctionnel du Canada, le ministère de la Justice, le Service des poursuites pénales du Canada, Sécurité publique Canada et la Gendarmerie royale du Canada, étaient visées par l'examen. Dans cet audit, vous avez mentionné qu'il y avait aussi un processus d'entrevue de personnes racisées. Dans ces entrevues, ces personnes ont indiqué qu'elles percevaient un « manque d'engagement à l'égard de l'équité, de la diversité et de l'inclusion » et avaient l'impression qu'aucun « changement significatif » n'avait été réalisé.

C'est ce que mes électeurs, surtout ceux qui travaillent dans la fonction publique, et pas seulement dans ces six organisations, me disent souvent. On nous présente ici six organisations où il y a eu des témoignages selon lesquels aucun changement significatif n'avait été réalisé, mais je dirais que c'est la même chose à IRCC. Je sais qu'IRCC en particulier n'est pas compris dans la portée de cet audit, mais je crois que ce manque d'engagement est probablement important et qu'il persiste là aussi.

En particulier, je regarde certains des bureaux qui fonctionnaient en sous-capacité. Vous avez mentionné que la capacité était l'un des problèmes. Un domaine, à la section 9.48 du rapport sur IRCC, laisse entendre que la capacité est insuffisante dans les bureaux attirés à l'Afrique subsaharienne. Avez-vous déjà examiné le racisme au sein d'IRCC dans le cadre de votre travail, en particulier en ce qui concerne l'endroit où sont dirigées les capacités et l'origine des réfugiés ou des demandeurs? Pensez-vous que cela contribue probablement à la façon dont certaines décisions sont prises ou explique pourquoi certaines demandes peuvent même être retardées?

• (1100)

**Mme Karen Hogan:** J'essaierai de parler de ces deux rapports dans ma réponse.

Dans notre rapport qui portait sur l'inclusion en milieu de travail, même si nous n'avons consulté que six ministères et que ce n'est qu'un échantillon de la fonction publique, je pense que cela devrait servir d'avertissement à tous les membres de la fonction publique et que tous les dirigeants devraient se demander vraiment s'ils agissent concrètement pour améliorer l'inclusion. Nous avons constaté dans cette vérification que la plupart de ces organisations se sont concentrées sur l'atteinte des objectifs d'équité en matière d'emploi, ce qui n'est que la première étape. On ne garantit pas vraiment que les employés racisés se sentent valorisés et accueillis en milieu de travail.

Même s'il ne s'agit que de six organisations, je pense que la fonction publique dans son ensemble devrait se soucier de nos conclusions et prendre des mesures pour les suivre.

Je vais maintenant parler d'Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada et de notre audit du traitement des demandes de résidence permanente. Je vous dirai que la sous-ministre a reconnu qu'il existe une discrimination systémique dans son organisation. En fait, dans un audit interne récent qui a été publié sur le site Web du ministère, on mentionne que les employés font état de pratiques discriminatoires dans le traitement des demandes. Nous avons constaté qu'il y avait vraiment des résultats différents, mais l'organisation n'analysait pas ses résultats de cette façon. Elle n'examinait pas les résultats en fonction de la race ou du pays.

Nous l'avons fait pour elle lors de l'audit. Nous avons fait des recommandations pour que le ministère puisse mieux le comprendre. L'une des principales causes est l'endroit où les demandes sont

acheminées aux fins de traitement, mais il faut d'abord savoir pourquoi et comprendre les résultats différents.

**Le président:** Merci beaucoup. Monsieur Desjarlais, votre temps est écoulé.

Madame Kusie, vous avez la parole pendant trois minutes.

**Mme Stephanie Kusie (Calgary Midnapore, PCC):** Merci, monsieur le président.

Merci à tous d'être ici aujourd'hui. Cela fait 24 ans que l'on sait que l'infrastructure vieillissante est un problème critique. Le gouvernement actuel n'a pas encore présenté de stratégie, de plan principal pour stimuler la modernisation.

Selon vous, quelle en est la principale raison?

**Mme Karen Hogan:** Voulez-vous dire la principale raison pour laquelle il n'y a pas de stratégie?

**Mme Stephanie Kusie:** C'est exact.

**Mme Karen Hogan:** Je ne sais pas. C'est surprenant. Comme je le disais tout à l'heure...

**Mme Stephanie Kusie:** Effectivement.

**Mme Karen Hogan:** ... en 1999, le gouvernement a indiqué que l'infrastructure vieillissante posait problème. Nous avons effectué un audit en 2010 qui le réitérait. Le gouvernement en est rendu là à cause de décennies de sous-financement chronique. Je pense qu'il faut un meilleur leadership en général pour voir un changement se concrétiser ici. Il faut une meilleure information sur le nombre exact de systèmes à moderniser et sur le nombre de systèmes qui ne sont plus nécessaires. Plus important encore, nous devons examiner les mécanismes de financement, qui sont mal adaptés aux grands projets de technologie de l'information. Il y a beaucoup de bonnes recommandations que le gouvernement pourrait examiner.

**Mme Stephanie Kusie:** Merci.

Madame la vérificatrice générale, l'un des thèmes qui revient dans tous vos rapports est l'absence de collecte de données et la non-utilisation des données collectées.

À votre avis, pourquoi le gouvernement ne réussit-il pas mieux à collecter et à utiliser les données pour offrir de meilleurs services et une meilleure valeur à la population canadienne?

• (1105)

**Mme Karen Hogan:** Je suppose que je pourrais prendre le rapport sur la fonction publique inclusive comme exemple. Pendant des décennies, on s'est engagé à améliorer l'équité en matière d'emploi. Il y a eu une kyrielle d'activités et le fait d'avoir une fonction publique vraiment représentative de la population canadienne a donné lieu à d'excellents résultats. Cependant, pendant des décennies, en tant que gouvernement, nous n'avons pas recueilli d'information en fonction de considérations raciales et divisé les minorités visibles en différentes catégories. Les expériences vécues sont différentes, tout comme les raisons et les obstacles le sont. Je pense que c'est un problème que nous voyons en ce qui concerne l'inclusion. Nous le voyons dans la technologie de l'information. Nous le voyons dans tant d'autres programmes. Je pense que tout le monde est sur le point de réellement comprendre que les données sont absolument essentielles. Dans le cadre de notre travail, nous devons signaler quand elles peuvent être mieux utilisées afin d'instaurer des changements plus significatifs.

**Mme Stephanie Kusie:** C'est excellent. Merci.

Ce sera ma dernière question. En 2021, madame la vérificatrice générale, le secrétariat estimait qu'il en coûterait 496 millions de dollars pour moderniser toutes les demandes, mais, en novembre 2022, un tiers externe a fait passer ce montant de 2,7 à 3,4 milliards de dollars.

Diriez-vous que nous pouvons ainsi quantifier le coût de l'inaction et des retards supplémentaires de la part du gouvernement?

**Mme Karen Hogan:** Je pense que cela indique que nous n'avons réellement pas les compétences et les capacités requises pour déterminer les coûts réels d'une initiative aussi importante. Les trois systèmes dont nous parlons ici, qui sont la Sécurité de la vieillesse, le Régime de pensions du Canada et le programme d'assurance-emploi, existent depuis 20 à 60 ans. Ils sont vieux. La complexité est tellement grande du point de vue des politiques. Il y a beaucoup d'éléments à prendre en considération pour déterminer à quoi ressemblent la modernisation et l'amélioration de ces systèmes. Il y a eu des points positifs: le gouvernement demande maintenant des avis externes et les examine. Cependant, ce qui est encore plus inquiétant, c'est qu'il n'ait pas un portrait complet des coûts. Dans l'ensemble de la fonction publique, il a été déterminé que 7 500 applications devaient être modernisées. Les coûts sont sous-estimés pour le moment.

Il faut avoir de meilleures compétences pour pouvoir estimer ces coûts, mais il faut aussi ajuster les mécanismes de financement pour composer avec le fait que les grands projets de technologie de l'information sont longs. Comment le financement pourra-t-il être adapté pour gérer les coûts croissants qui sont inévitables pendant que l'on prend le temps de présenter quelque chose?

**Le président:** Merci beaucoup.

Notre dernière collègue est Mme Khalid.

Vous avez la parole pendant environ trois minutes.

**Mme Iqra Khalid (Mississauga?Erin Mills, Lib.):** Merci beaucoup, monsieur le président.

Je vous remercie, madame la vérificatrice générale, et toute l'équipe, de cet audit très approfondi et excellent.

En ce qui concerne la modernisation des systèmes, j'aimerais revenir sur les systèmes de technologie de l'information.

Selon vous, devrait-il y avoir un système complet qui couvre tous nos ministères et organismes ou pensez-vous que l'utilisation de ces systèmes distincts dans chaque ministère est une meilleure approche?

**Mme Karen Hogan:** C'est une question vraiment fondamentale. Je pourrais même établir une analogie avec la décision d'acheter ou de louer une voiture. Je pense que le fait d'avoir des systèmes décentralisés ou centralisés dépend vraiment du résultat, des objectifs et des moyens. C'est une grande question. Le gouvernement fédéral est immense. Il y a tellement de systèmes qui font des choses très différentes qu'à mon avis, il serait presque impossible d'avoir un système qui fournirait tous les services au pays.

Est-il possible de regrouper et de simplifier des systèmes? Absolument. Je pense que c'est en partie la raison pour laquelle il faut avoir une bonne idée de ce que font ces 75 applications.

Lesquelles sont nécessaires? Lesquelles devrait-on éliminer? Comment moderniser la fonction publique à l'avenir? À mon avis, il ne faut pas perdre de vue le résultat, qui est d'améliorer la prestation des services aux Canadiens.

**Mme Iqra Khalid:** Outre le financement ou les ressources, y a-t-il d'autres préoccupations concernant la modernisation de la sécurité de l'information, comme la sécurité? Nous constatons que des atteintes à la sécurité sont commises ou que des données sont volées dans des entreprises privées, ainsi que dans certains gouvernements. Que pensez-vous de cet aspect?

**Mme Karen Hogan:** Je suis préoccupée par le nombre de systèmes qui sont considérés comme en mauvais état. Un mauvais état pourrait signifier qu'il s'agit de plateformes anciennes ou de technologies plus anciennes, ou que les fournisseurs offrent un soutien limité, mais cela peut aussi indiquer la présence de vulnérabilités en matière de sécurité. Les mauvais acteurs trouvent des façons de plus en plus créatives de commettre leurs cyberattaques. C'est pourquoi j'ai été heureuse de voir que la modernisation des trois systèmes qui versent des prestations si importantes aux Canadiens était prioritaire.

C'est absolument pourquoi il faut prendre le changement au sérieux. Il ne faut pas précipiter les choses. Il faut tenir compte de la confidentialité et de la sécurité de l'information. Beaucoup de facteurs entrent en jeu. Ce n'est pas aussi simple que d'acheter quelque chose en vente libre et de le mettre en place. Cela signifie qu'il faut avoir un bon plan. Il faut aussi gérer les fonds avec prudence. On ne peut tout simplement pas dépenser sans arrêt. Ils doivent aller de pair avec le fait de savoir où l'on s'en va, mais aussi avec la gestion des coûts qui leur sont associés.

• (1110)

**Mme Iqra Khalid:** Merci. J'ai une dernière question.

En ce qui concerne le « Rapport n° 9: Le traitement des demandes de résidence permanente », avons-nous examiné l'incidence des dossiers de résidence temporaire sur les délais de traitement des demandes de résidence permanente? Est-ce une mesure comparable que vous avez examinée?

**Mme Karen Hogan:** Parlez-vous de l'échéancier pour l'approbation des travailleurs étrangers temporaires?

**Mme Iqra Khalid:** Il y a la résidence temporaire et il y a les visas de visiteur, les permis de travail, les visas d'affaires, entre autres.

**Mme Karen Hogan:** Il y a toute une autre série de programmes et de personnes dévouées qui examinent les demandes de résidence temporaire. Ces demandes augmentent au moment de la rentrée. C'est un tout autre ensemble de programmes. Il y a beaucoup de programmes. En fait, pour ce qui est de la résidence permanente, le ministère compte 50 programmes et nous en avons examiné huit. C'est une toile complexe.

Il serait peut-être plus judicieux de le demander au ministère pour bien comprendre les échéanciers, étant donné que nous nous sommes concentrés sur la résidence permanente dans ce chapitre.

**Mme Iqra Khalid:** Merci. Je poserai une autre question, si cela convient.

Nous parlons de moderniser le traitement des demandes soumises à IRCC. Je sais que l'intelligence artificielle a joué un rôle important dans cette conversation.

À votre avis, quelles seraient les faiblesses de l'intelligence artificielle, et quels seraient ses avantages? Elle est liée à tous ces rapports sur la modernisation, mais aussi à l'inclusion et au souci de la diversité au sein de l'effectif.

**Mme Karen Hogan:** Nous avons constaté que le ministère avait tenté d'automatiser une certaine partie de son processus de traitement des demandes dans le cadre de ce tri initial pour s'assurer qu'une demande possédait les éléments clés avant d'être ensuite acheminée. Nous avons constaté que les demandes de certains pays, par exemple Haïti, étaient acheminées plus régulièrement vers le processus des demandes traitées manuellement, qui prenaient plus de temps. Le ministère n'a pas cherché à savoir pourquoi il en était ainsi.

Pour revenir à votre question sur l'intelligence artificielle, je dirais que je suis préoccupée. Lorsque des systèmes de technologie de l'information sont mis en place pour accélérer les processus et qu'il n'y a pas de réflexion par la suite pour savoir s'il y a eu des biais dans la façon dont il a été conçu ou s'il accède à de l'information ou à des renseignements accessibles au public qui peuvent contenir de la désinformation... Ce sont autant d'éléments préoccupants lorsque l'on cherche à s'automatiser ou à utiliser l'intelligence artificielle.

Je serai toujours préoccupée par le maintien de la confidentialité des renseignements personnels de quiconque. L'automatisation des demandes de résidence permanente est un sujet qu'il faut examiner de près, puisque ce sont les renseignements personnels des gens qui sont traités. Ils doivent être bien protégés.

**Mme Iqra Khalid:** Merci beaucoup.

**Le président:** Merci beaucoup à tous.

La sonnerie d'appel retentit, mais je vais demander aux membres de rester une minute ou deux de plus.

Madame Hogan, je vous remercie, ainsi que toute votre équipe du Bureau du vérificateur général, d'être ici aujourd'hui. Je sais que vous avez une journée chargée. Vous pouvez absolument partir maintenant. Nous allons régler quelques points administratifs et ne vous retenons pas plus longtemps. Merci encore. Nous vous reverrons, bien entendu, pour l'étude de ces rapports.

Chers collègues, je vous rappelle que mardi prochain, nous avons une étude sur la réhabilitation de l'édifice du Centre du Parlement. Pour jeudi, je voudrais proposer une réunion du sous-comité pour la première heure afin que nous puissions commencer à préparer nos prochains déplacements et à planifier le calendrier pour le greffier. Je crois que cela sera suivi de l'examen ligne par ligne sur la gestion des urgences dans les collectivités des Premières Nations. Veuillez effectuer vos recherches à ce sujet.

En outre, étant donné que nous devons participer à des votes, avec votre approbation, je vais ajourner cette réunion. Je ne vous rappellerai pas juste avant midi. Nous n'avons pas de temps après midi. Est-ce acceptable?

**Des députés:** Oui.

**Le président:** D'accord. Nous vous reverrons ici mardi.

La séance est levée.

---







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

---

### PERMISSION DU PRÉSIDENT

---

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

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

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

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

---

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

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

---

### SPEAKER'S PERMISSION

---

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

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

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

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

---

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