

Ministre
du Revenu national



Minister
of National Revenue

Ottawa, Canada K1A 0A6

Monsieur John Williamson, député
Président du Comité permanent des comptes publics
Chambre des communes
Ottawa ON K1A 0A6

Cher collègue,

Conformément à l'article 109 du *Règlement de la Chambre des communes*, je suis heureuse de répondre au nom du gouvernement du Canada aux recommandations formulées dans le vingt-troisième rapport du Comité permanent des comptes publics intitulé *L'accès aux prestations pour les populations difficiles à joindre*, lequel a été déposé à la Chambre des communes le 14 décembre 2022.

Le gouvernement tient à remercier le Comité pour son examen et ses recommandations. Le gouvernement remercie aussi le Comité de ses commentaires et de son soutien.

Vous trouverez ci-joint une copie de la réponse du gouvernement à l'égard des recommandations formulées dans le rapport du Comité permanent des comptes publics.

Veillez agréer, Monsieur, mes salutations distinguées.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Diane Lebouthillier'.

L'honorable Diane Lebouthillier

Pièce jointe

RÉPONSE DU GOUVERNEMENT AU VINGT-TROISIÈME RAPPORT DU COMITÉ PERMANENT DES COMPTES PUBLICS INTITULÉ *L'ACCÈS AUX PRESTATIONS POUR LES POPULATIONS DIFFICILES À JOINDRE*

Présentation

Le gouvernement du Canada est heureux de répondre au vingt-troisième rapport du Comité permanent des comptes publics (le Comité) intitulé *L'accès aux prestations pour les populations difficiles à joindre*, lequel a été déposé à la Chambre des communes le 14 décembre 2022. Le gouvernement reconnaît le travail accompli par le Comité et accueille son analyse, ses points de vue et ses recommandations.

Le 31 mai 2022, le Bureau du vérificateur général du Canada a déposé les Rapports 1 à 4 de la vérificatrice générale du Canada à la Chambre des communes. Le Rapport 1, *L'accès aux prestations pour les populations difficiles à joindre*, visait à déterminer si l'Agence du revenu du Canada et Emploi et Développement social Canada (EDSC) se sont assurés, soit directement ou en tirant parti d'autres ministères fédéraux et d'autres entités gouvernementales non fédérales, que les populations difficiles à joindre étaient informées et pouvaient profiter de l'Allocation canadienne pour enfants, de l'Allocation canadienne pour les travailleurs, du Supplément de revenu garanti et du Bon d'études canadien.

Le Bureau du vérificateur général souligne ce qui suit dans le Rapport 1 : « Vu leur importance établie à titre d'éléments clés de la première Stratégie canadienne de réduction de la pauvreté, l'Allocation canadienne pour enfants (gérée par l'Agence du revenu du Canada), l'Allocation canadienne pour les travailleurs (gérée par l'Agence du revenu du Canada), le Supplément de revenu garanti (géré par Emploi et développement social Canada) et le Bon d'études canadien (géré par Emploi et développement social Canada et appuyé par l'Agence du revenu du Canada) ont été retenus dans le cadre de l'audit en lien avec les stratégies de sensibilisation mises en œuvre pour garantir que les populations difficiles à joindre reçoivent de l'information sur ces prestations et peuvent y accéder. »

Le 21 octobre 2022, le Rapport 1 a été acheminé au Comité aux fins d'examen.

Après un examen minutieux du rapport du Comité, le gouvernement a choisi de répondre individuellement à chaque recommandation du Comité. Le gouvernement reconnaît le travail accompli par le Comité et accueille son analyse, ses points de vue et ses recommandations. La réponse du gouvernement accepte également le calendrier des rapports du Comité et il fournira tous les rapports demandés.

Voici la réponse du gouvernement à chacune des recommandations.

Recommandation 1 – Sur protection des renseignements personnels

Que l'Agence du revenu du Canada, en collaboration avec le commissaire à la protection de la vie privée du Canada, étudie les limites imposées par les lois relatives à la protection de la vie privée, et la possibilité de modifier le cadre juridique pour permettre un meilleur partage des

données entre l'Agence du revenu du Canada, Emploi et Développement social Canada et Statistique Canada, tout en s'assurant de maintenir la protection des renseignements personnels.

L'Agence appuie la recommandation en principe. La recommandation 1 demande une étude avec le Commissariat à la protection de la vie privée sur les restrictions imposées par les lois sur la protection de la vie privée et la possibilité de modifier le cadre juridique pour permettre un meilleur partage des données, tout en assurant la protection des renseignements personnels. Toutefois, un certain nombre de ministères sont responsables de la législation pertinente (p. ex., EDSC, Statistique Canada, Justice Canada, Finances Canada). Les exigences relatives à l'échange de renseignements ne se limitent pas à la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, mais sont guidées par d'autres lois du Parlement (par exemple, la *Loi de l'impôt sur le revenu*, qui relève du ministère des Finances). Pour régler le problème sous-jacent de l'amélioration de l'échange de données tout en protégeant les renseignements personnels, une consultation avec les ministères responsables de la législation serait requise.

L'Agence étudiera le cadre juridique actuel afin de déterminer les obstacles à l'échange de renseignements qui aideraient le gouvernement à mieux comprendre et à déterminer la participation aux prestations, particulièrement parmi les populations vulnérables. Elle identifiera également les personnes qui ne reçoivent peut-être pas les prestations et les crédits auxquels elles ont droit. À la fin de cette étude, l'Agence consultera les ministères responsables de la législation pertinente. L'Agence consultera ensuite le Commissariat à la protection de la vie privée au sujet de tout changement proposé au cadre juridique concernant le partage des données découlant de l'étude.

L'Agence, EDSC et Statistique Canada ont d'importants travaux en cours pour évaluer l'utilisation des prestations et des crédits et continueront d'évaluer s'il y a d'autres secteurs où il est nécessaire de partager de l'information qui justifient un examen plus approfondi et une collaboration. Par exemple :

- L'Agence et Statistique Canada ont mené une étude sur les taux de couplage qui tire parti des données du Recensement de 2016 et des données fiscales pour mieux comprendre la participation aux prestations pour différents segments de la population. Ce travail est en train d'être mis à jour à l'heure actuelle à l'aide du dernier recensement (2021).
- L'Agence a mené une recherche sur l'opinion publique (2022) pour mieux comprendre les points de vue, les besoins et les obstacles liés à l'expérience des Autochtones en ce qui touche les demandes d'inscription aux programmes de prestations.
- EDSC a proposé une méthodologie révisée pour estimer le taux de participation à l'Allocation canadienne pour enfants. Cette méthodologie révisée s'appuie sur la méthodologie précédente en utilisant les prévisions démographiques de Statistique Canada pour calculer la base admissible de bénéficiaires de l'Allocation canadienne pour enfants.

L'Agence s'est également engagée à collaborer avec le Commissariat à la protection de la vie privée pour améliorer le partage des données, tout en maintenant des mesures de protection appropriées concernant la protection des renseignements personnels avec ses partenaires

gouvernementaux. Le but de cet engagement est de déterminer quels sont les obstacles à l'échange d'information qui aideront le gouvernement à mieux comprendre et à déterminer la participation aux prestations, particulièrement parmi les populations vulnérables et difficiles à joindre.

L'étude de l'Agence serait menée parallèlement aux efforts entrepris à l'heure actuelle par le ministère de la Justice. Le ministère de la Justice dirige cette initiative de modernisation, et un important travail d'élaboration de politiques et de consultation est réalisé depuis que le gouvernement a annoncé l'examen en 2017. Le ministère de la Justice a reçu plusieurs soumissions d'intervenants, dont le Commissariat à la protection de la vie privée du Canada, et a participé à des discussions interministérielles approfondies avec des institutions du gouvernement fédéral, dont l'Agence.

Le document de discussion du ministère de la Justice intitulé *Respect, responsabilité, adaptabilité : Consultation publique concernant la modernisation de la Loi sur la protection des renseignements personnels* (document de discussion) reconnaît qu'une meilleure intégration des données au gouvernement fédéral peut avoir des avantages évidents pour les Canadiens. Le document de discussion énumère plusieurs changements potentiels à la *Loi sur la protection des renseignements personnels* en vue de créer un cadre modernisé qui encouragerait l'utilisation et l'échange responsables des renseignements personnels pour faire progresser les objectifs du gouvernement dans l'intérêt du public.

Recommandation 2 – Sur l'amélioration de la mesure de l'utilisation des prestations

Que, d'ici le 30 avril 2023, l'Agence du revenu du Canada, Emploi et Développement social Canada et Statistique Canada présentent au Comité permanent des comptes publics de la Chambre des communes un rapport d'étape conjoint sur les mesures prises pour améliorer la mesure de l'utilisation des prestations comme l'Allocation canadienne pour enfants, l'Allocation canadienne pour les travailleurs, le Supplément de revenu garanti et le Bon d'études canadien, notamment : son évaluation des données existantes sur les populations difficiles à joindre; la mise en œuvre de mesures visant à recueillir les données manquantes; et les mesures prises pour mieux utiliser ces données. Un rapport final conjoint devra aussi être présenté au plus tard le 30 avril 2024.

L'Agence, EDSC et Statistique Canada appuient cette recommandation. L'Agence et les ministères conviennent de présenter un rapport d'étape conjoint d'ici le 30 avril 2023 et un rapport final conjoint d'ici le 30 juin 2024.

L'Agence et EDSC continuent de reconnaître qu'il importe que les particuliers reçoivent les prestations auxquelles ils ont droit. L'Agence, EDSC et Statistique Canada ont pris des mesures concrètes en s'appuyant sur de récents efforts pour faire progresser les engagements pris dans le plan d'action en réponse au rapport du Bureau du vérificateur général, notamment :

- Tirer parti des groupes de travail, des comités et des tables de prise de décisions de la haute direction existants, et en mettre en œuvre de nouveaux, afin d'officialiser la gouvernance en

matière d'établissement des priorités, d'élaboration et d'établissement de rapports en continu concernant l'utilisation des prestations pour les populations difficiles à joindre.

- Évaluer tous les travaux réalisés à ce jour et établir un plan d'amélioration continue et d'amélioration de la mesure de l'utilisation des prestations pour les populations difficiles à joindre.
- Mettre au point une évaluation des pratiques, des méthodes et des données actuelles utilisées pour l'établissement de rapports sur l'utilisation des prestations et déterminer les possibilités et les mesures précises pour améliorer les processus, y compris l'harmonisation des définitions, la clarification des rôles et des responsabilités, et les exigences connexes en matière de données.
- Mettre l'accent sur la détermination des données pertinentes, le partage de données entre ministères et le meilleur usage des données existantes.
- Diriger des projets de recherche et des initiatives visant à comprendre les écarts dans le versement des prestations en ce qui a trait aux populations vulnérables, marginalisées ou difficiles à joindre.

Recommandation 3 – Sur la mesure de l'efficacité des stratégies de sensibilisation

Que, d'ici au 30 juin 2023, l'Agence du revenu du Canada et Emploi et Développement social Canada présentent au Comité permanent des comptes publics de la Chambre des communes un rapport d'étape conjoint sur les progrès réalisés afin de mieux mesurer l'efficacité de leurs stratégies de sensibilisation, notamment sur leurs indicateurs de rendement clés; et sur leurs projets pilotes et leur collaboration en vue de définir et mettre en œuvre des mesures de rendement uniforme. Un rapport final conjoint devra aussi être présenté d'ici au 30 juin 2024.

L'Agence et EDSC appuient cette recommandation et conviennent de fournir un rapport d'étape conjoint d'ici le 30 juin 2023 et un rapport final conjoint d'ici le 30 juin 2024. L'Agence et EDSC s'efforcent de trouver de meilleurs moyens de mesurer l'efficacité des approches de visibilité, tout en reconnaissant que de telles mesures exigent souvent la collecte de renseignements personnels ou des étapes supplémentaires pour un particulier. Il est essentiel de trouver le bon équilibre pour obtenir les renseignements nécessaires afin d'affecter efficacement les ressources et d'adapter les méthodes pour accroître l'accès aux prestations. L'Agence et EDSC travaillent conjointement pour établir de meilleurs indicateurs de rendement. Un groupe de travail interministériel a été créé pour effectuer ce travail et cerner de possibles projets pilotes afin d'examiner les mesures et les méthodes. Ce travail de collaboration aidera à établir des mesures cohérentes qui orienteront la prise de décisions sur les activités de visibilité et d'autres activités susceptibles de contribuer à l'amélioration de l'utilisation des prestations dans les populations difficiles à joindre.

L'Agence et EDSC miseront sur les stratégies élaborées en réponse à la recommandation 2, et veilleront à ce qu'elles soient conformes aux stratégies créées pour améliorer les mesures actuelles de l'efficacité des activités de visibilité. Les mesures actuelles pour comprendre l'efficacité des approches de visibilité sont axées sur la connaissance du nombre de particuliers qui profitent du service offert, de la nature de leurs demandes de renseignements, de la proportion des communautés qui bénéficie des activités de visibilité, et du nombre de partenaires qui collaborent en vue de joindre les personnes qui en ont le plus besoin. Par exemple, durant

l'année de programme 2021-2022, l'Agence a réalisé 3 084 activités de visibilité des prestations auprès d'un total de 47 387 participants inscrits. Nos données nous indiquent également que quelque 574 330 particuliers ont accédé aux comptoirs du Programme communautaire des bénévoles en matière d'impôt, ce qui a donné lieu à la production de 638 610 déclarations de revenus et de prestations en 2021. Voilà qui représente une augmentation de 8 % du nombre de particuliers ayant reçu de l'aide et de 11 % du nombre de déclarations produites depuis 2020.

De même, au cours de l'exercice 2020-2021, les services de sensibilisation de Service Canada se sont tournés vers la promotion de ses nouveaux canaux de prestation de services en réponse à la suspension temporaire des activités de sensibilisation en personne en raison de la pandémie, y compris eService Canada et le Centre d'appui des services mobiles, une ligne téléphonique sans frais réservée aux communautés autochtones et aux clients qui font face à des obstacles à l'accès aux services. Dans le cadre de son engagement auprès de 19 117 organismes communautaires, au cours de l'exercice 2020-2021, le Centre d'appui des services mobiles a reçu 41 126 appels, dont 8 225 provenaient de communautés autochtones, ce qui a donné lieu à 49 274 demandes de services. Durant l'exercice 2021-2022, il a reçu 27 258 appels, dont 4 961 provenaient de communautés autochtones, ce qui s'est traduit par 31 833 demandes de services liées aux programmes et services d'EDSC. En plus de ces nouvelles voies de prestation de services, les équipes de visibilité de Service Canada ont continué, au cours de l'exercice 2021-2022, de s'engager auprès des organismes communautaires qui appuient les populations vulnérables. En combinant ces approches nouvellement adoptées et les activités de visibilité traditionnelles, le personnel responsable de la visibilité a mobilisé 5 605 partenaires communautaires, y compris 698 communautés autochtones, en plus d'avoir tenu 2 512 séances d'information, 386 comptoirs ayant aidé 9 079 participants et 97 comptoirs destinés aux communautés autochtones ayant donné lieu à 1 462 demandes de service. Enfin, Service Canada a dirigé trois campagnes d'appels axées sur le Supplément de revenu garanti (SRG) ciblant les aînés. Dans le cadre de ces campagnes, 32 754 appels ont été effectués en juin 2021 auprès des clients dont les prestations étaient sur le point d'être suspendues, car Service Canada n'avait pas reçu les renseignements concernant leurs revenus pour déterminer leur admissibilité. Par la suite, 10 000 appels ont été effectués en novembre 2021 auprès des aînés dont les prestations de SRG avaient été suspendues. De plus, en janvier 2022, 10 250 appels ont été effectués par le personnel responsable de la visibilité auprès des bénéficiaires de la pension de la Sécurité de la vieillesse qui étaient potentiellement admissibles au SRG, mais qui n'avait jamais présenté de demande.

Bien que ces indicateurs de rendement démontrent que les activités de visibilité de l'Agence et d'EDSC permettent bel et bien de joindre les particuliers pour les informer des prestations offertes et les aider à demander celles-ci, certaines lacunes persistent sur le plan de l'information. L'Agence et EDSC continueront de travailler conjointement pour déterminer d'autres mesures qui pourraient permettre de comprendre d'autres aspects de l'efficacité de leurs activités de visibilité, tout en respectant les autorisations en vertu de la *Loi de l'impôt sur le revenu*, de la *Loi sur le ministère de l'Emploi et du Développement social* et de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*.

Recommandation 4 – Sur l’intégration des activités ciblées de sensibilisation

Que, d’ici au 30 juin 2023, l’Agence du revenu du Canada et Emploi et Développement social Canada présentent au Comité permanent des comptes publics de la Chambre des communes un rapport d’étape conjoint sur les mesures prises afin d’assurer une meilleure intégration de leurs activités de sensibilisation et avec celles d’autres ministères et agences, visant les personnes qui nécessitent un niveau de soutien élevé pour accéder aux prestations. Un rapport final conjoint devra aussi être fourni le 30 juin 2024.

L’Agence et EDSC appuient cette recommandation et conviennent de fournir un rapport d’étape conjoint d’ici le 30 juin 2023 et un rapport final conjoint d’ici le 30 juin 2024. Au cours des cinq dernières années, l’Agence a collaboré activement avec EDSC dans le cadre d’activités de visibilité ciblant des populations vulnérables ou difficiles à joindre, et elle continuera de le faire en vue d’offrir une expérience client harmonieuse. Cette collaboration s’observe dans des initiatives telles que les « super comptoirs » conjoints, où l’Agence et Service Canada collaborent pour fournir des services complémentaires, les centres de services du Nord partagés de Whitehorse, Yellowknife et Iqaluit, capitales des territoires, le projet pilote « Laissez-nous vous aider à obtenir vos prestations! », le projet de schématisation du processus lié à l’Allocation canadienne pour enfants, et des initiatives de lettres d’incitation (c’est-à-dire des lettres informant les particuliers des moyens offerts pour qu’ils puissent recevoir les prestations auxquelles ils ont droit).

L’Agence et EDSC ont créé un groupe de travail mixte ayant pour mandat de cerner précisément les occasions d’intégrer davantage les activités de visibilité et d’aider les particuliers ayant besoin d’un degré de soutien élevé à accéder à des prestations. Cette collaboration comprendra la définition de la portée du soutien que les deux entités peuvent fournir, la détermination des lacunes en matière de service et l’élaboration d’approches précises pour certaines populations, dans le respect de nos rôles et responsabilités respectifs, et toute disposition législative applicable en matière de protection des renseignements personnels.

Recommandation 5 – Sur la participation au Bon d’études canadien

Que, d’ici au 30 avril 2023, Emploi et Développement social Canada présente au Comité permanent des comptes publics de la Chambre des communes un rapport indiquant :
1) les principaux facteurs expliquant la faible participation au Bon d’études canadien, en particulier chez les enfants autochtones; 2) les mesures que le Ministère entend prendre pour améliorer la participation au Bon d’études canadien, en particulier chez les enfants autochtones; 3) le taux de participation des enfants autochtones et non-autochtones au Bon d’études canadien, en utilisant les données du Recensement de 2021.

EDSC appuie cette recommandation et fournira au Comité un rapport sur l’utilisation du Bon d’études canadien (BEC) d’ici le 30 avril 2023. EDSC reconnaît l’importance d’examiner plus en profondeur les raisons de la faible utilisation du BEC, en particulier pour les enfants autochtones. De récents couplages de données ont permis à EDSC de cerner les populations où l’utilisation est faible. De plus, l’évaluation de programme effectuée en 2022 portait sur les obstacles à l’accès au BEC et donne une précieuse idée des mesures que devra prendre EDSC.

EDSC a entrepris de multiples initiatives de visibilité pour mieux faire connaître le BEC et accroître l'accès à celui-ci. Mentionnons les envois postaux élargis à tous les responsables d'enfants admissibles au BEC et, depuis 2022, les efforts de visibilité directs déployés auprès des jeunes admissibles juste avant leur 18^e anniversaire pour les encourager à obtenir le BEC eux-mêmes pour leurs études postsecondaires. En outre, le projet pilote sur le BEC, annoncé dans le budget de 2017, a financé des organisations pour qu'elles mettent à l'essai des approches novatrices pour mieux faire connaître le BEC et accroître l'accès à ce dernier. Durant la phase 2 du projet pilote, qui est en cours jusqu'au printemps 2024, 13 organisations ont reçu du financement, dont des organisations autochtones et d'autres qui servent les communautés autochtones. EDSC prévoit d'autres efforts de visibilité en collaboration avec divers partenaires, dont des organisations offrant des services aux Autochtones.

Compte tenu des obstacles connus à l'accès au BEC, EDSC explore des façons de simplifier les processus de demande et d'inscription de manière à ce que les enfants admissibles qui ne reçoivent pas le BEC, y compris les enfants autochtones, en bénéficient.

Enfin, EDSC reconnaît l'importance d'évaluer les taux d'utilisation du BEC pour les enfants autochtones et non autochtones. Comme l'indique le rapport du Comité, une analyse de programme fondée sur les données du Recensement de 2016 a démontré que le taux d'utilisation du BEC n'était que de 6,8 % pour les enfants autochtones, comparativement à 27,7 % pour les enfants non autochtones. Le ministère travaillera en vue de fournir de nouvelles estimations en fonction des données du Recensement de 2021.