



Chambre des communes  
CANADA

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

---

HUMA • NUMÉRO 026 • 1<sup>re</sup> SESSION • 38<sup>e</sup> LÉGISLATURE

---

TÉMOIGNAGES

**Le mardi 5 avril 2005**

—  
**Présidente**

Mme Raymonde Folco

Toutes les publications parlementaires sont disponibles sur le  
réseau électronique « Parliamentary Internet Parlementaire » à l'adresse suivante :

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

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

Le mardi 5 avril 2005

•(1105)

[Français]

**La présidente (Mme Raymonde Folco (Laval—Les Îles, Lib.)):** Bonjour.

Avant de passer à l'ordre du jour proprement dit, collègues, je voudrais vous dire que plusieurs membres du comité ont reçu une lettre signée par M. Gary Malkowski. Elle a été traduite en français, et je crois bien qu'elle a été distribuée à tous les membres de ce comité dans les deux langues officielles.

Cependant, compte tenu de la teneur de la lettre, j'ai pensé qu'il serait important de la lire pour que son contenu soit inclus dans le procès-verbal de la réunion. Voici donc la lettre qui nous vient de M. Gary Malkowski. Elle a été envoyée le 31 mars 2005 et elle dit ceci: « *Dear Mr. David Carter-Whitney [...] »*

Vous vous souvenez que M. David Carter-Whitney représente la Société canadienne de l'ouïe?

**La greffière du comité (Mme Danielle Bélisle):** Non, M. Carter est un fonctionnaire au ministère des Ressources humaines.

**La présidente:** Excusez-moi. M. Carter-Whitney est un fonctionnaire.

**La greffière:** Celui qui a écrit la lettre, M. Malkowski, est de la Société canadienne de l'ouïe.

**La présidente:** Bien. Je m'excuse. M. David Carter-Whitney est un fonctionnaire au ministère des Ressources humaines, tandis que M. Gary Malkowski est de la Société canadienne de l'ouïe. Il était présent à notre réunion du 24 mars dernier.

[Traduction]

Monsieur David Carter-Whitney,

Hier, après avoir examiné le compte rendu du témoignage de la Société canadienne de l'ouïe (SCO) devant le Comité permanent du développement des ressources humaines, du développement des compétences, du développement social et de la condition des personnes handicapées, je me suis rendu compte que quelques réponses que j'avais données durant la période de questions qui suivait les témoignages étaient mal formulées. Je tiens à préciser ce que je voulais dire et à m'excuser de mon erreur.

Ce que je voulais dire, c'est que les modalités de mise en oeuvre des directives stratégiques inquiètent de nombreux bureaux de la SCO, et que nombre de ces bureaux estiment que nos programmes pourraient être compromis au moment où nous avons appris que les crédits de RHDCC allaient cesser d'être accordés à Sault Ste. Marie. Je ne voulais pas laisser entendre que vous nous menaciez personnellement, ou que je crois que les programmes de la SCO sont en danger maintenant que je vous ai rencontrés ou que nous avons présenté notre exposé au comité.

J'ai essayé de transmettre l'anxiété éprouvée par nombre de nos bureaux au sujet du renouvellement des accords et de nombreux autres organismes sans but lucratif en général.

Bien honnêtement, je crois que les directives stratégiques de RHDCC ont soulevé des problèmes et pour vous et pour nous et je me réjouis que vous vous attachiez à trouver des solutions efficaces dans des circonstances difficiles.

Plus précisément, je vous remercie de votre offre d'examiner en détail avec nous nos coûts d'accessibilité, et nous devrions être en mesure de fournir les chiffres la semaine prochaine.

Après l'exposé de la SCO au comité permanent le 24 mars, nous étions également contents d'apprendre que le bureau de RHDCC à Toronto avait accepté de financer trois postes essentiels pour notre service d'emploi à notre bureau de Toronto. Ainsi, nous serons en mesure de placer beaucoup plus de chercheurs d'emploi et nous allons tenir notre promesse pour ce qui est des objectifs établis en matière de rendement.

Une fois de plus, je m'excuse de ces déclarations. Mon intention était et est toujours d'aider, et j'espère avoir le plaisir de travailler avec votre bureau au cours des mois et des années à venir.

Veillez accepter, Monsieur, mes salutations distinguées.

Gary Malkowski

Vice-président, CHS Employment Services Development

Double remis à la greffière, Mme Danielle Bélisle.

•(1110)

**L'hon. Peter Adams (Peterborough, Lib.):** J'en fais la proposition.

**La présidente:** Nous avons donc une motion présentée par M. Adams.

Le comité est saisi d'une motion.

Est-on d'accord pour que cette lettre soit jointe au compte rendu des délibérations d'aujourd'hui? D'accord? Pas d'abstention. Personne contre la motion?

(La motion est adoptée.)

**La présidente:** Merci beaucoup.

Nous allons maintenant continuer; je suis désolée de faire attendre tout le monde, mais cette lettre était importante.

[Français]

Conformément au paragraphe 108(2) du Règlement, nous étudions l'appel de propositions fait par le nouveau ministère des Ressources humaines et du Développement des compétences du Canada sur les critères de financement des programmes communautaires.

[Traduction]

Nous accueillons aujourd'hui M. Paul Hubert, directeur exécutif du Pathways Skill Development and Placement Centre et Mme Langille, ainsi que M. Matt Wood, directeur exécutif de l'Association ontarienne des centres de consultation pour l'embauche des jeunes

[Français]

De la Chambre de commerce et d'industrie Thérèse-de-Blainville, nous recevons Mme Annie Bélanger, directrice générale, et Mme Rosalie Clément-Jollette, coordonnatrice de projet.

[Traduction]

Et par vidéoconférence, de la New Westminster Community Development Society, à travers les jonquilles, Mme Vicki Austad, directrice exécutive de l'organisation. Plutôt que de mettre des jonquilles sur votre bureau, nous aurions vraiment préféré que vous nous les fassiez parvenir. Nous l'apprécierions vraiment.

Nous allons donc accorder cinq minutes à M. Martin.

**M. Tony Martin (Sault Ste. Marie, NPD):** Un rappel au Règlement : je n'ai pas pu intervenir entre le moment où la lettre de M. Malkowski a été lue et...

**La présidente:** Donnez-moi une minute pour mettre mes écouteurs, monsieur Martin, car je veux être certaine de vous entendre clairement.

Très bien, allez-y, je vous en prie.

**M. Tony Martin:** J'aimerais soulever quelques rappels au Règlement. Je crois que vous avez reçu une lettre de Mme Minerva Hui concernant son témoignage de la semaine dernière. Elle a fait une erreur en mentionnant JVS alors qu'elle voulait parler de Vocational Pathways, et je me demandais si l'erreur avait été corrigée au compte rendu.

**La présidente:** Donc, dans la lettre, elle a parlé de JVS. Je ne le savais pas.

**M. Tony Martin:** Mon rappel au Règlement concerne la correction de son témoignage. Elle a parlé de la mauvaise agence à la fin de son témoignage. Je crois qu'elle a communiqué avec vous à ce sujet; elle veut remplacer sa référence à JVS par Vocational Pathways.

**La présidente:** En fait, monsieur Martin, elle est entrée en contact avec la greffière qui lui a suggéré ceci : pour corriger la situation, elle devra nous envoyer une brève lettre que nous pourrions tout simplement lire et intégrer au compte rendu comme je viens de le faire.

Permettez-moi de vous lire cette partie de la lettre que Mme Minerva Hui a fait parvenir à Mme Bélisle le 29 mars.

Je crains avoir fait une erreur lors de la discussion au cours de la réunion. À la fin de la réunion, M. Tony Martin m'a posé une question au sujet d'entrepreneurs qui pourraient obtenir un contrat et qui ont contribué au Parti libéral. J'ai répondu Ontario March of Dimes et JVS. JVS n'a versé aucune contribution au Parti libéral. J'aurais dû dire Vocational Pathways.

Donc, voilà, monsieur Martin, c'est lu et intégré au compte rendu. Merci beaucoup.

Oui?

• (1115)

**L'hon. Eleni Bakopanos (Ahuntsic, Lib.):** Je tiens à faire un rappel au Règlement. Les témoins attendent maintenant depuis 15 ou 20 minutes. Je pense qu'il conviendrait, si vous n'avez pas d'objections à ce que je le dise, et si mes collègues sont d'accord, que ces rappels au Règlement soient soulevés à la fin de la séance, après que les témoins auront été entendus. Ce sont là des affaires qui concernent le comité, je ne crois pas qu'elles intéressent les témoins. Je propose donc que l'on entende les témoins, qui attendent depuis 20 minutes, et que M. Martin soulève ces rappels au Règlement à la fin.

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

**M. Tony Martin:** J'en ai seulement un autre à soulever, et j'aimerais le faire maintenant si vous n'avez pas d'objection. Je crois avoir le droit de le faire. La semaine dernière, lors des audiences du comité...

**La présidente:** C'était il y a deux semaines, en fait.

**M. Tony Martin:** Deux semaines, c'est ça; il a coulé beaucoup d'eau sous les ponts depuis.

On m'a demandé de distribuer des coupures de journaux en réponse à d'autres membres du comité de l'autre côté de la table qui souhaitaient avoir la preuve que des entreprises acoquinées aux libéraux avaient obtenu des contrats au détriment d'organismes communautaires bien établis. Je me demandais si vous aviez distribué ces coupures de journaux.

**La présidente:** La greffière dit qu'elle ne les a pas reçues.

Ces documents étaient-ils dans les deux langues officielles, monsieur Martin? Comme vous le savez, tout doit être traduit, je ne peux pas procéder autrement.

**M. Tony Martin:** Non, mais je les ai envoyés à votre bureau. Je m'attendais à ce que cela soit fait et à ce que les coupures soient distribuées, parce que les gens semblaient impatients de les obtenir.

**La présidente:** Je crois savoir qu'ils ont été envoyés à la greffière maintenant. Pour pouvoir les distribuer, je dois les faire traduire. Il semble y avoir environ 50 pages. Voulez-vous faire tout traduire, monsieur Martin?

**M. Tony Martin:** Non, seulement les sections pertinentes.

**La présidente:** Vous allez devoir les indiquer. On ne peut pas le faire pour vous; ce n'est pas à moi de le faire.

**M. Tony Martin:** Il s'agit des sections dans lesquelles on fait référence aux contributions.

**La présidente:** C'est à vous de le faire, monsieur Martin.

Je vous suggère fortement, au cours des prochains jours, d'indiquer quelles sections vous aimeriez voir distribuées et nous allons nous occuper de les faire traduire.

**M. Tony Martin:** D'accord.

**La présidente:** Merci.

Nous allons maintenant poursuivre. Une fois de plus, mes excuses aux témoins qui attendent, particulièrement ceux qui viennent de si loin.

Du Pathways Skill Development and Placement Centre, nous entendrons M. Hubert et Mme Langille.

**M. Paul Hubert (directeur exécutif, Pathways Skill Development & Placement Centre):** Merci beaucoup de nous avoir invités à comparaître devant votre comité ce matin.

Je m'appelle Paul Hubert. Je suis directeur exécutif du Pathways Skill Development and Placement Centre à London. Ma collègue est Anne Langille, directrice générale de WIL Employment Connections, également de London.

Nous sommes ici pour représenter un collectif que l'on appelle le Employment Sector Council London Middlesex, collectif d'environ 50 organismes communautaires qui offrent des services de formation, de perfectionnement et d'emploi dans le comté de London et de Middlesex. Nos membres sont des fournisseurs de services sans but lucratif, des formateurs privés, des éducateurs, des représentants de tous les paliers de gouvernement et ensemble, ils reçoivent environ 95 p. 100 des crédits que dépense RHDCC dans la région de London-Middlesex.

Nous suivons les délibérations de votre comité et nous estimons que plusieurs éléments sont essentiels au développement du Canada et aux Canadiens. Nous voulons en discuter avec vous pendant quelques minutes ce matin, puis nous nous ferons un plaisir de répondre aux questions et de discuter de la question plus en détail. Ces éléments de discussion ont été distribués dans les deux langues officielles et je crois que tous les membres les ont en main.

Le Canada est en effet reconnu pour établir des priorités nationales et pour inciter les ONG locales à participer à la vie communautaire de l'endroit. Et il faut nous en féliciter. RHDCC a toujours établi une politique nationale, appuyé les organismes sans but lucratif et élaboré des programmes exhaustifs conçus pour répondre aux besoins des collectivités de tout le Canada.

Nous avons cependant remarqué qu'au cours des 18 ou 24 derniers mois, nos collectivités et nos ONG ont subi deux ondes de choc importantes qui ont atteint les clients des collectivités de tout le Canada et certainement ceux de London. Ces politiques ont eu des répercussions sur nos clients. Elles ont affaibli, déstabilisé et démantelé des services importants et nécessaires pour nos clients — j'hésite même à utiliser le terme « clients »; appelons-les « Canadiens » — de nos collectivités.

Ces politiques ont été mises en place sans consultation et sans tenir compte de l'ampleur et de la profondeur de leurs répercussions dans notre collectivité. En fait, encore la semaine dernière, notre maire a envoyé une lettre à la ministre pour lui décrire les impacts potentiels négatifs que ces politiques auront, selon nous, au cours des prochains mois.

Trois programmes ont cessé leurs activités la semaine dernière, à la fin de mars. Au total, cette année, nous aurons probablement privé de services près de 3 000 citoyens canadiens de notre collectivité.

La première lame de fond englobait les quatre directives administratives de février 2004. Je ne vais pas entrer dans les détails. Nous avons fait parvenir de longs mémoires à tous les membres du comité à ce sujet.

Ces directives se sont traduites par des interruptions de services aux clients, dont nombre d'entre eux sont déjà privés de leurs droits, découragés, désillusionnés, même d'être Canadiens et de faire partie de notre pays, et se demandent s'il y a un avenir pour eux dans notre société. Ou bien on les prive de services, ou bien les services auxquels ils avaient déjà accès sont réduits.

Les retards administratifs ont provoqué de multiples prolongations et de nombreuses heures passées à reformuler des propositions. Souvent, les organismes qui n'ont pas beaucoup de ressources financières et de réserves doivent assurer la transition entre les contrats, réécrire les contrats ou attendre des prolongations temporaires de trois mois. Certains programmes sont prolongés à plusieurs reprises.

Ainsi, les directives ont servi à détourner du développement communautaire et des services aux Canadiens le temps, l'énergie, la créativité et les ressources financières que nous avons le devoir de leur procurer. Elles ajoutent des dépenses administratives et des frais généraux considérables parce qu'on investit du temps dans ces tracasseries administratives. Des contrôles de vérification extrêmement poussés ont servi à la microgestion des ressources et nous empêchent de jouer notre rôle véritable, c'est-à-dire assurer une responsabilisation axée sur les résultats.

● (1120)

La deuxième et probablement la plus dévastatrice des ondes de choc a été la présentation en novembre 2004 des nouvelles directives

pour les Services d'aide à l'emploi. Ces nouvelles directives ont donné lieu à une nouvelle interprétation beaucoup plus rigide et restrictive du cadre législatif actuel. Cela mine la capacité des ONG à fournir des services de qualité aux clients et contribuables canadiens. Peu importe l'objectif premier, les personnes qui ne bénéficient pas de l'assurance-emploi et les anciens prestataires réadmissibles n'ont plus accès à des programmes essentiels, sans oublier le recul du développement social, de l'infrastructure et la détérioration du tissu de collectivités comme London.

Les activités de RHDCC à London en sont un exemple. C'est la dernière semaine. On a tenu des séances d'information à la bibliothèque publique — des séances sur les droits et responsabilités — qui étaient offertes aux clients de l'Assurance-emploi. On n'en donnera plus, c'est la dernière semaine et en un sens, c'est la fin de l'accès à de tels programmes. Et maintenant, où dois-je aller pour trouver du service? Comment est-ce que je découvre ce service? Je n'ai jamais été au chômage de ma vie, ni mon père ni ma mère; je ne connais personne qui est au chômage, donc où vais-je pour obtenir le service?

Le service n'est plus offert à ces gens. Il s'en faut de peu qu'ils soient laissés à eux-mêmes. Souvent, comme nous le savons en pratique, le laps de temps entre la perte de votre emploi et votre accès à l'indemnité détermine le nombre de semaines auxquelles vous êtes admissible à l'Assurance-emploi. C'est aussi la durée des problèmes de santé mentale qui se produisent souvent à cause du découragement des personnes qui sont au chômage. Et il y a ce manque de ressources dont notre système est privé, si je puis m'exprimer ainsi, madame.

Donc, nos quatre questions ce matin sont les suivantes : Qui sont nos clients? À qui offrons-nous des services : à tous les Canadiens ou seulement à ceux qui touchent de l'assurance-emploi? Les programmes de RHDCC offriront-ils une place à chaque personne et une occasion pour que chacune s'épanouisse et participe à la population active? De quelle façon les programmes de RHDCC investiront-ils dans l'élaboration de services innovateurs et créatifs qui permettront de créer une main-d'oeuvre canadienne concurrentielle?

Enfin, comment mesurerons-nous les résultats? Que devons-nous attendre de ces programmes et du modèle de reddition de comptes adopté à cet égard? Nous avons bien hâte d'entendre les membres du comité et du gouvernement quant à savoir comment envisager ces questions de sorte que chaque Canadien ait sa place et puisse exploiter son potentiel au cours du XXI<sup>e</sup> siècle.

Merci, et excusez-moi d'avoir dépassé mon temps.

● (1125)

**La présidente:** Merci, monsieur Hubert. C'est en fait de ma faute, je ne vous l'ai pas indiqué. Je vais maintenant passer tout de suite à l'Association ontarienne des centres de consultation pour l'embauche des jeunes.

Monsieur Wood.

**M. Matt Wood (directeur exécutif, Association ontarienne des centres de consultation pour l'embauche des jeunes):** Merci, madame la présidente.

Je m'appelle Matt Wood. Je suis directeur exécutif de l'Association ontarienne des centres de consultation pour l'embauche des jeunes. Nous représentons 70 centres d'emploi pour les jeunes dans tout l'Ontario qui sont tous des organismes caritatifs sans but lucratif qui appuient les programmes de tous les paliers de gouvernement de même que des programmes financés par des fondations privées, Centraide et d'autres bailleurs de fonds.

J'aimerais soulever trois éléments pour éclairer les recommandations du comité sur le processus d'appel d'offres que RHDCC a mis en place.

Premièrement, j'aimerais recommander la création d'un groupe consultatif permanent de tiers chargé d'informer des députés et les cadres supérieurs de l'impact des politiques de RHDCC sur le terrain.

Deuxièmement, je tiens à dire au comité qu'il existe des dizaines et des dizaines de centres d'emploi pour les jeunes, qui sont plutôt de gros organismes caritatifs, qui évitent délibérément de demander et d'appliquer des programmes de RHDCC parce qu'ils n'estiment pas, malgré le fait que les programmes visent à les aider à réaliser leur mission qui est d'aider les jeunes, qu'il vaut la peine de faire l'effort de nager dans ces tracasseries administratives.

Troisièmement, pour faire une évaluation exacte de la situation actuelle au Canada, la portée de votre examen centré sur le processus d'appel d'offres devrait être élargie.

En ce qui concerne le premier point, un groupe consultatif composé de tiers pourrait informer le comité. S'il s'agissait d'un groupe permanent comptant des représentants sur le terrain, il pourrait y avoir un nouveau mécanisme permettant d'informer les députés et les cadres supérieurs des répercussions de leurs politiques. Ce groupe consultatif pourrait effectivement dépolitiser le processus au point où les organismes qui éprouvent actuellement des difficultés ou qui font un travail extraordinaire n'auraient pas peur de donner leur opinion et d'informer les députés de la situation exacte sur le terrain. Je crois qu'il est extrêmement difficile pour les fonctionnaires de RHDCC de faire parvenir l'information exacte par la chaîne de commandement, jusque sur le terrain surtout s'il s'agit parfois de mauvaises nouvelles. Je connais des modèles de groupes consultatifs de tiers qui sont extrêmement efficaces dans d'autres provinces et je serais heureux de vous communiquer les détails de leur organisation.

Deuxièmement, je connais plusieurs dizaines de centres d'emploi pour les jeunes qui, en conseil d'administration, discutent de la possibilité de ne pas participer aux programmes de RHDCC parce qu'ils reconnaissent d'abord qu'il y a beaucoup de bureaucratie, mais ensuite parce que le processus d'appel d'offres en particulier fait hésiter plusieurs organismes à établir un programme à long terme. Par exemple, pourquoi un organisme investirait-il trois années de travail pour devenir un groupe d'emploi pour les jeunes plus efficace seulement pour voir son projet franchir le seuil des 500 000 \$ et être assujéti au processus d'appel d'offres?

La stratégie d'emploi jeunesse du gouvernement fédéral vise à encourager les collectivités à définir les programmes qu'ils estiment pouvoir répondre à leurs besoins. C'est insensé que de soumettre ce programme à un processus d'appel d'offres parce qu'en réalité, ce n'est pas un programme gouvernemental pour lequel on cherche seulement un prestataire de services; c'est plutôt un programme conçu par la collectivité que le gouvernement fédéral a décidé de financer. Il est absolument insensé que de soumettre un tel programme à un processus d'appel d'offres.

Je sais que lors des discussions tenues à la première réunion, quelqu'un a fait référence à un exemple de ce genre. C'est le Gateway Cafe, à Toronto, qui a perdu son financement au profit d'un

fournisseur privé. Le Gateway Cafe était un programme créé par la collectivité dès le départ en 1997. C'est la collectivité qui a conçu le programme. Elle a demandé des fonds au gouvernement fédéral, elle en a reçu, après quoi on lui a dit qu'elle devait maintenant soumettre son programme à un processus d'appel d'offres. C'est injuste.

Le troisième point, c'est que si la transparence et la reddition de comptes sont nos préoccupations — ce qui nous intéresse tous — alors, le comité doit aller au-delà de l'examen du processus d'appel d'offres. Ce processus renferme en réalité des éléments qui améliorent la reddition de comptes et la transparence, mais le caractère général des difficultés inhérentes à l'administration des programmes de RHDCC doit être abordé sur le fond.

• (1130)

En ce qui concerne la transparence, par exemple, je fais partie d'un groupe de coordination de l'Ontario et je n'arrive pas à obtenir une liste des programmes d'emploi jeunesse financés en Ontario par le gouvernement fédéral. Je n'ai jamais obtenu cette liste. Je l'ai demandée à deux reprises pour me faire dire par un fonctionnaire fédéral que je devrais déposer une demande d'accès à l'information pour l'obtenir. Voilà un problème de transparence que vous n'examinez pas, si l'on parle seulement du processus d'appel d'offres.

La reddition de comptes est un gros problème. Je crois que là où la responsabilisation peut faire défaut dans ce processus d'appel d'offres, c'est dans la négociation des marchés une fois attribués. Les propositions sont soumises, les marchés attribués et ensuite les modalités changent. Il y a plusieurs exemples de modalités qui ont changé une fois le marché attribué. Vous imaginez le risque politique que cela comporte, que ce soit la fonction publique qui change les modalités du marché, et on en a des exemples, ou l'auteur de la proposition qui le fasse. La négociation de ces marchés comporte une lacune importante en matière de reddition de comptes.

Enfin — je sais que cela a déjà été mentionné — RHDCC fait très peu d'efforts pour évaluer les programmes que l'organisme communautaire met en oeuvre. Il évalue les modes de dépenses, mais pas l'efficacité du programme. On fait seulement cette évaluation au niveau national et les chiffres deviennent extrêmement généraux, ce qui nous empêche de faire toute interprétation, à partir des statistiques nationales, des changements opérationnels nécessaires pour améliorer ces programmes.

Les trois éléments que j'ai soulevés sont clairs : je recommande fortement la création d'un groupe consultatif permanent composé de tiers chargé d'éclairer le processus d'élaboration des politiques de RHDCC; j'aimerais mettre en relief les risques politiques, et les possibilités qui sont perdues, parce que tant de centres d'emploi pour les jeunes évitent délibérément le financement fédéral; et j'aimerais recommander l'élargissement du cadre de votre étude.

Merci beaucoup.

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

Nous passons maintenant à Mme Annie Bélanger de la Chambre de commerce et d'industrie Thérèse-Blainville.

[Français]

**Mme Annie Bélanger (directrice générale, Chambre de commerce et d'industrie Thérèse-De-Blainville):**

Bonjour. Je suis accompagnée de Rosalie Clément-Jolette, qui est la coordonnatrice du projet. Je suis, pour ma part, la directrice générale de la Chambre de commerce et d'industrie Thérèse-De-Blainville.

Depuis sept ans, notre organisme faisait office de promoteur du volet des jeunes diplômés de Jeunes stagiaires Canada, c'est-à-dire le programme précédant. En mars dernier, en raison du changement de stratégie du gouvernement, notre organisme a présenté pour la première fois une demande dans le cadre du programme Objectif carrière.

Le projet initial, qui a été mis au point en février 2004, a été retravaillé à quatre reprises de sorte qu'on puisse s'ajuster aux nombreux changements de dernière minute apportés à la stratégie du programme Objectif carrière.

**La présidente:** Excusez-moi, mais vous allez trop vite pour les interprètes.

**Mme Annie Bélanger:** Je disais donc qu'en juin dernier, une demande finale avait été déposée. Le projet est en oeuvre depuis le 20 septembre.

En ce qui concerne la gestion des projets, je dois mentionner que lorsque le projet est commencé, il n'y a aucun problème à signaler...

• (1135)

**La présidente:** Excusez-moi, mais vous allez encore un peu trop vite.

**Mme Annie Bélanger:** Excusez-moi.

Une fois le projet débuté, il n'y a aucun problème à signaler quant à la gestion du projet comme telle. Nous avons obtenu jusqu'à maintenant une excellente collaboration de la part des agents de projets et de développement au CRHC de Sainte-Thérèse. Je tiens à le mentionner. De plus, les rapports financiers et les rapports d'étape qui sont exigés nous semblent très raisonnables, et les besoins financiers du projet sont bien couverts.

Sur le terrain, nous constatons également que le projet offre une souplesse et une capacité d'adaptation qui permettent à la coordonnatrice de bien répondre aux besoins de la clientèle, tant des jeunes que des entreprises.

Je parlerai beaucoup de la manière dont cela fonctionne avant que le projet ne soit mis en branle dans notre communauté. Lorsqu'un organisme est intéressé à obtenir du financement dans le cadre d'un projet de la Stratégie emploi jeunesse du gouvernement du Canada, il doit présenter une demande de participation. Ce document doit présenter la totalité du déroulement du projet, tant les activités qui seront proposées que les partenariats qui seront établis et le budget détaillé.

Avant même d'avoir une confirmation de financement, le projet doit être parfaitement élaboré et des lettres d'appui des partenaires doivent être signées. Une demande de participation inclut une description exhaustive de toutes les activités du projet, de A à Z. On doit donc planifier les activités qui seront offertes. Elle inclut aussi une explication des implications des partenaires. On doit évaluer leur apport, les rencontrer, leur présenter notre projet et convenir d'ententes avec eux. De plus, une demande doit comprendre un budget détaillé, ventilé sur toute la période du projet. Il faut évaluer chaque mois les dépenses encourues par le projet. On doit également inclure une description de l'organisme, de son expérience, de ses

champs d'expertise et de ses compétences, ainsi qu'une justification de la pertinence d'un tel projet dans la région.

**La présidente:** Je m'excuse de vous interrompre en plein milieu de votre discours. C'est simplement qu'il ne vous reste que quelques minutes, et j'ai l'impression que vous n'arriverez pas au coeur de votre sujet. C'est pour cette raison que je vous ai interrompue.

**Mme Annie Bélanger:** Parfait. Ça ira assez vite.

• (1140)

**La présidente:** Non, n'allez pas plus vite.

**Mme Annie Bélanger:** C'est vrai, je dois parler lentement, en plus.

En fait, ce travail requiert plus d'une centaine d'heures. Pour un organisme communautaire comme le nôtre, qui ne tirera aucun profit monétaire de cette opération, c'est un travail qui demande beaucoup d'investissement et d'énergie. Nous sommes évidemment conscients qu'il est important de démontrer la pertinence du projet ainsi qu'un aperçu des compétences. Cependant, cela requiert beaucoup d'investissement au départ.

Je vous parlerai maintenant des effets sur le milieu. Lors de ce processus d'appel d'offres, les organismes qui voulaient déposer un projet ont effectué le travail nécessaire. Par la suite, ce sont les projets les plus appropriés pour la région qui ont reçu le financement, ce qui a créé une compétition entre les organismes. Il est important de le mentionner. Bien sûr, lorsqu'on a travaillé fort et qu'on croit en son projet, on veut le voir se concrétiser. Nous avons remarqué qu'une compétition s'est installée, ce qui entraîne des effets négatifs sur les organismes, alors que nous souhaitons offrir des services dans notre communauté et notre milieu.

Étant donné que nous ignorons quels organismes déposeront un projet, nous ne pouvons pas créer de partenariats avec des organismes qui auraient peut-être le même objectif que nous, ce qui permettrait de mettre en commun nos ressources et nos idées et de réaliser des projets qui seraient encore plus prometteurs et structurants pour notre communauté. Nous travaillons donc en vase clos, ce qui n'est pas forcément l'objectif de ces programmes.

De plus, les organismes à but non lucratif ont souvent des ressources limitées. Nous ne sommes pas les seuls dans cette situation. S'il faut investir 100 heures pour penser à un projet dont nous ignorons l'issue, cela exige une terrible gymnastique de la part des personnes dans le bureau. En plus, il faut couper ailleurs. Or, dans un organisme à but non lucratif, chacune des actions vise à offrir le plus de services possible aux membres, mais au meilleur coût possible, étant donné nos ressources.

J'ai quelques pistes de solutions. Il serait bien, lorsque les programmes sont déposés, que nous puissions connaître les grandes lignes des stratégies et que, par la suite, nous puissions remettre un aperçu du projet. Lorsque cette ébauche serait approuvée, une fois que nous saurions qu'il s'agit d'un projet qui pourrait être positif pour une communauté, nous pourrions rédiger les propositions de projet détaillées. De cette façon, nous aurions toujours des projets de plus grande qualité, pour le mieux-être de nos collectivités. Des ressources pourraient même être allouées au développement de ces projets.

La continuité des projets, dont certains ont parlé tout à l'heure, est aussi très importante. Lorsque notre projet est en cours, nous pourrions déjà rédiger la prochaine demande et commencer à travailler sur notre prochain projet, à établir nos partenariats, à faire connaître ce qui s'en vient. Or, il y a toujours un délai d'attente entre deux projets. Nous déposons les résultats, puis il y a un arrêt de plusieurs semaines, souvent de plusieurs mois, avant qu'il y ait un nouveau projet. Ce délai, lorsqu'il excède deux semaines, fait en sorte que la communauté perd tous les bénéfices entraînés par le premier projet. En effet, il faut recommencer à zéro la promotion des projets auprès des entreprises et des jeunes, il faut nous présenter de nouveau à nos partenaires, etc. C'est toujours à recommencer.

Nous avons tenté l'expérience lors de la dernière année du programme Jeunes stagiaires Canada, où il n'y a eu aucun arrêt entre les deux projets. Nos résultats ont été décuplés pour les mêmes sommes investies et le même nombre d'heures passées à travailler. Nous avons vraiment eu de meilleurs résultats.

**La présidente:** Merci. Je m'excuse de vous interrompre, mais je ne peux pas vous accorder plus de temps.

[Traduction]

Maintenant, nous entendrons Mme Vicki Austad, directrice exécutive de la New Westminster Community Development Society.

**Mme Vicki Austad (directrice exécutive, New Westminster Community Development Society):** Merci beaucoup. Ma connaissance du français s'arrête là.

Je vais faire certaines observations sur notre organisation. Je suis en contact avec d'autres organisations de la Colombie-Britannique en tant que présidente de la cohorte britanno-colombienne du Canadian Community Economic Development Network. L'expérience de ces organisations est semblable à la nôtre, mais mes commentaires porteront sur notre organisation.

J'avais l'intention de passer beaucoup plus de temps sur ce document, qui est ma contribution à cette très importante discussion. Cela n'a pas été possible étant donné les diverses difficultés avec lesquelles notre organisation est toujours aux prises à ce temps-ci de l'année. Paradoxalement, l'un des problèmes les plus importants a été la signature de notre huitième contrat avec RHDCC seulement six heures avant la fin de notre ancien contrat le 31 mars 2005. Ce que je vais vous dire vient du coeur et je remercie le comité de nous donner cette chance d'intervenir et d'être écoutés.

Comme les autres, notre organisation est consciente du problème que pose l'insatisfaction à l'égard des communications avec le bailleur de fonds. Les collègues comme moi ont peur des représailles si l'on porte plainte au Ministère. Je crois que ce processus pourrait avoir comme résultat positif l'élaboration d'un...

**La présidente:** Excusez-moi, vous allez trop vite. Nous avons les services d'interprétation. Je sais que nous parlons vite parce que nous voulons en dire beaucoup, mais n'oubliez pas que vous pouvez

toujours présenter un mémoire à notre comité ultérieurement. S'il vous plaît, ralentissez.

**Mme Vicki Austad:** Excusez-moi, je vais ralentir.

J'espère que votre étude se soldera par l'élaboration d'un mécanisme de résolution des conflits clair et transparent grâce auquel les problèmes pourraient être réglés sans crainte et toujours dans le but de favoriser l'apprentissage.

Pour les huit derniers contrats, nous avons eu au minimum dix agents de projets. Ce roulement pourrait être plus facilement contrôlé si les attentes de ces agents de projets étaient plus uniformes. Ce changement constant signifie des changements constants dans les systèmes de production de rapports, le temps utilisé pour repartir à zéro, désapprendre ce qui a été appris et réapprendre ce qui est nouveau. Nous demandons que les agents de projets aient des attentes plus uniformes.

Au départ, nous avons créé un centre de recherche d'emploi ouvert à tous mais en 2004, nous avons offert des ateliers plus structurés. Même si les inscriptions ont été moins nombreuses que prévu, nos taux de maintien et de succès se sont établis à 99,9 p. 100, avec respectivement 139 et 127 clients qui ont terminé nos programmes.

Pour la première fois depuis que nous avons des contrats avec RHDCC, nous avons dû compter sur d'autres organisations, en particulier sur les centres de ressources d'emploi pour nos renvois. En outre, pour la première fois de notre histoire qui est depuis longtemps un succès, nous avons toujours dépassé nos objectifs avant, mais cette année nos chiffres sont bas. Malheureusement, on nous tient responsables d'une chose sur laquelle nous exerçons peu ou pas de contrôle. Nous demandons que lorsque le nombre d'inscriptions est un problème, le problème soit partagé entre le Ministère, l'organisme, nous-mêmes et l'organisation chargée de faire les renvois.

Je vais passer ce bout-ci pour être certaine de dire tout ce que je dois dire.

Bien des organisations se sont dites frustrées par la microgestion réputée nécessaire dans les négociations de marchés avec RHDCC. Ces politiques demandent beaucoup de temps et, plus important encore, font perdre du temps qui serait mieux consacré à l'élaboration des programmes et au contact avec les clients. Parfois, ces politiques sont davantage un fardeau pour les petites organisations comme la nôtre dont le personnel passe beaucoup de temps à rajuster des petites sommes, parfois moins de 20 \$, dans chaque demande de remboursement. Bien souvent, le personnel consacre plus de temps à remplir les formulaires qu'à réaliser le contrat.

En outre, au moment où une proposition subit les différents niveaux d'approbation, les principaux responsables des projets de notre organisation ont dû répondre à maintes reprises aux mêmes questions. Nous ne savons pas pourquoi il en est ainsi, mais on s'attend à ce qu'on réponde dans un très bref délai, très précis, souvent le même jour.

Même si les processus que nous respectons pour nous préparer à offrir des services au public au nom du gouvernement sont qualifiés de négociations, notre expérience récente a été qu'il faut faire exactement comme on nous dit sinon on ne nous accordera pas le contrat. Les entrepreneurs de la collectivité doivent être traités comme des professionnels et des partenaires durant la négociation. Un traitement respectueux nous motiverait davantage à mieux nous consacrer aux services que nous offrons à nos clients.



Quatre derniers éléments méritent d'être mentionnés. Plus le personnel responsable du projet s'implique dans la collectivité, plus les responsables du programme savent quels services et possibilités sont offerts. Les politiques actuelles découragent l'implication dans la collectivité et diminuent donc la possibilité qu'aurait le personnel d'offrir de l'information et des services aux clients.

Étant donné les nouvelles restrictions concernant les marchés, les organisations sont maintenant obligées de se faire concurrence au lieu de collaborer entre elles. Il faut envisager un modèle davantage axé sur la collaboration pour répondre aux besoins constants de la clientèle.

Troisièmement, les grandes organisations sont maintenant considérées comme étant plus en mesure d'offrir des services que les petites organisations qui ont plus d'expérience et de connaissances sur le terrain, mais moins de ressources financières.

Enfin, nombre de participants aux programmes répètent continuellement les mêmes programmes conçus pour donner l'aide la plus superficielle. Nous vous saurions gré d'examiner la mise en oeuvre de programmes pilotes où les programmes communautaires peuvent servir à autre chose que de simplement évaluer et renvoyer ce groupe de clients en particulier à d'autres programmes.

J'espère que je suis allée assez lentement. Merci beaucoup de votre attention.

• (1145)

**La présidente:** Merci beaucoup, madame Austad. Vous aurez la chance d'ajouter peut-être quelques éléments durant la période de questions.

Monsieur Devolin, vous avez d'abord sept minutes.

**M. Barry Devolin (Haliburton—Kawartha Lakes—Brock, PCC):** Merci.

J'aimerais d'abord remercier tous les témoins. J'ai bien apprécié les exposés de ce matin. Je pense que vous êtes arrivés ici avec l'intention de nous aider à faire en sorte que ces programmes soient plus efficaces pour les Canadiens, et je l'apprécie. Plus particulièrement, monsieur Wood, je vous félicite de votre exposé qui, à mon avis, respecte trois critères importants : il est bref, clair et spécifique.

J'aimerais poser mes questions à M. Wood au cours de cette première ronde.

J'ai bien aimé les quatre recommandations que vous nous avez faites. J'aimerais vous poser une question, cependant, au sujet du deuxième point, c'est-à-dire, d'après ce que j'ai dans mes notes, que le processus d'appel d'offres ne respecte pas les droits d'auteur de ceux qui lancent les programmes. Il est intéressant de voir qu'une organisation propose une idée, conçoit un programme innovateur pour joindre un groupe de clients en particulier, exprime un certain sentiment d'appartenance — à juste titre d'ailleurs — et qu'à un moment donné, l'organisme gouvernemental qui a la responsabilité fiduciaire d'examiner différents fournisseurs s'empare de cette bonne idée et la soumette aux autres intervenants. J'imagine la frustration que cela doit créer.

Par contre, on doit s'inquiéter du fait que si une organisation a une idée et qu'elle commence à la développer, ce serait mal vu de croire que personne d'autre puisse le faire. J'aimerais avoir plus de détails à ce sujet. Avez-vous certaines idées plus précises quant à savoir ce que nous pourrions faire?

• (1150)

**M. Matt Wood:** Merci.

Je crois que le problème, c'est que les appels d'offres sont seulement un moyen d'assurer la responsabilisation. Faute d'évaluation des programmes — autrement dit, faute de fonctionnaires qui évaluent les méthodes utilisées pour embaucher les gens, les clients auxquels on offre des services, les résultats et les chiffres — faute de ce genre de mécanisme de responsabilisation, l'appel d'offres se justifie. Mais la véritable lacune, c'est que nous travaillons sans avoir ce genre de mécanisme. C'est la véritable lacune que nous devons combler.

De nombreux organismes financés par le gouvernement fédéral peuvent vous dire combien de personnes ont été retirées des listes de l'Assurance-emploi et c'est là, bien évidemment, un résultat positif, mais on ne peut vous dire en détail où ces gens vivaient, quelle était leur situation économique au préalable, quelles sont les caractéristiques démographiques qui les définissent. Ils ne peuvent décrire en détail les interventions mises en place. Est-ce un atelier qui a fait la différence? La formation? Le counselling personnel? Et ils ne peuvent dire autre chose que maintenant ces gens travaillent... Par exemple, ils ne nous diront pas si ces gens-là occupent un emploi à long terme, rémunérateur, un emploi qu'ils aiment ou qui répond à leurs aspirations professionnelles.

Au lieu de cela, tout ce qu'on vous dit, tout ce qui est transmis aux instances supérieures, c'est que ces gens-là travaillent. Quant à savoir si nous offrons et appliquons des programmes de qualité, on n'en dit rien. Parce que nous ne recueillons pas suffisamment d'information à ce sujet, nous ne faisons pas d'évaluation de programmes. Faute d'évaluation de programmes, il est presque impossible de juger la qualité du travail des différents fournisseurs. Oui, il existe des mesures financières bien documentées qui permettent de comparer les coûts administratifs ou les coûts effectifs des programmes selon le revenu, mais l'efficacité des différents organismes qui proposent des programmes ne peut être comparée.

**M. Barry Devolin:** Cela nous ramène à la question de savoir si, pour le gouvernement et le Ministère, où se trouve la responsabilité fiduciaire, si on s'attend dans une certaine mesure à une analyse objective des différents programmes et si l'on s'assure que les faibles crédits sont dépensés dans les secteurs les plus efficaces... Nous reconnaissons la difficulté, je pense, mais croyez-vous qu'il y a une meilleure façon de quantifier le succès, ou l'absence de succès des programmes que nous n'utilisons pas, une façon qui permettrait d'atteindre ces deux objectifs, soit de déterminer quels programmes fonctionnent vraiment, et fournir à la ministre le genre de renseignements dont il a besoin pour prendre des décisions objectives?

**M. Matt Wood:** Si l'on pense qu'il est approprié d'investir à long terme dans les collectivités, ce n'est peut-être pas en comparant divers fournisseurs qu'il faut le faire. Peut-être vaudrait-il mieux établir un partenariat stratégique avec un organisme communautaire donné, investir dans cet organisme à long terme et espérer qu'il améliore son rendement durant cette période, peu importe qu'il améliore son efficacité...

Le secteur privé nous offre un très bon exemple. J'aimerais faire l'analogie suivante : Wal-Mart vend les produits de ses fournisseurs et conclut avec eux des ententes de 15 ans. Il n'est pas là chaque année — ou dans ce cas-ci tous les trois ans — à chercher un fournisseur différent pour le produit qu'il veut vendre. L'approche de Wal-Mart est de vouloir travailler avec un fournisseur sur une longue période et d'exiger que le produit soit le plus efficace et le plus efficace qu'on puisse lui fournir.

Adopter ce paradigme dans la collaboration avec les organismes communautaires constituerait un avantage énorme pour tous les Canadiens.

• (1155)

[Français]

**La présidente:** Madame Gagnon.

**Mme Christiane Gagnon (Québec, BQ):** Merci, madame la présidente.

En tentant de comprendre comment se faisaient les appels de propositions au Québec, j'ai découvert que cette enveloppe était gérée à Montréal, puisqu'elle l'est de façon régionale. Six projets ont été acceptés dans le cadre de ce nouvel appel de propositions. Il y a de nouvelles obligations rattachées à cet appel de propositions, dont la reddition de comptes et un processus pour expliquer le projet à terme.

Je croyais qu'une enveloppe de 500 000 \$ était donnée à un organisme, mais j'ai découvert qu'il s'agissait en fait d'enveloppes de 89 000 à 149 000 dollars selon le type de projet. Le contrôle que nous devons exercer pour une subvention de 89 000 \$ ou de 150 000 \$ n'est-il pas excessif par rapport à la somme d'argent attribuée à chaque organisme? C'est une première question.

J'aimerais également que vous me parliez davantage de vos obligations dans cette nouvelle approche d'appel de propositions. C'est à mon grand étonnement que j'ai découvert que la Chambre de commerce et d'industrie Thérèse-DeBlainville recevait autour de 100 000 \$, alors que d'autres ont reçu 89 000 \$. Vous vous dites en compétition avec d'autres organismes et vous ne savez pas lesquels ont été acceptés.

En quoi le fait de le savoir vous aiderait-il à mieux transiger avec eux, et en quoi cela ferait-il en sorte que vous sentiez moins de compétition, puisqu'il n'y a que 100 000 \$ à offrir dans le type de projet dans lequel vous êtes impliqués?

**La présidente:** Je veux être sûre que je comprends bien ce qui a précédé votre question. On parle de projets de 500 000 \$ et plus, et vous nous dites que dans cette catégorie de projets, le gouvernement peut donner 89 000 \$. Comment cela s'intègre-t-il aux 500 000 \$?

**Mme Christiane Gagnon:** C'est ce que j'ai voulu comprendre. J'ai appelé M. Saucier — le fonctionnaire qui était venu nous voir — pour obtenir le nom de l'organisme québécois choisi, parce qu'il est vrai qu'un montant de 500 000 \$ demande tout un suivi. C'est alors que j'ai appris que six organismes avaient été choisis, entre autres deux à Montréal, dont l'Institut de Design Montréal, un à Longueuil, sur la rive sud, et un dans la région du Bas-Saint-Laurent. Ce sont des organismes qui ont reçu entre 89 000 \$ et 145 000 \$. J'ai cela en détail. Une enveloppe de 900 000 \$ est donc répartie entre six organismes au Québec, et j'ai découvert après coup que nous avions perdu 400 000 \$ dans la région de Québec à cause de cette nouvelle approche pour ce type de clientèle, pour l'intégration des jeunes qui ont étudié au postsecondaire. Avant, c'était géré différemment.

**La présidente:** Madame Gagnon, savez-vous si chacun des quatre organismes dont avez parlé a répondu séparément à l'appel de propositions?

**Mme Christiane Gagnon:** Oui, il s'agit de projets distincts.

• (1200)

**La présidente:** Ils étaient distincts.

**Mme Christiane Gagnon:** Oui, et j'ai parlé à tous ces organismes, entre autres à la dame de la Chambre de commerce et d'industrie Thérèse-De-Blainville. On a donc pu voir quelque peu le

mode de fonctionnement de ces organismes dans le cadre de ce nouvel appel de propositions.

Tout est séparé et géré régionalement à Montréal. Auparavant, les directions régionales de Développement des ressources humaines Canada — à Québec, à Montréal, à Sherbrooke, etc. — jouaient ce rôle. Maintenant, tout est centralisé à Montréal. Les directeurs régionaux de RHDCC ne savent même pas ce qu'il advient de ces enveloppes. Ils n'ont aucun contact avec RHDCC à Montréal.

**La présidente:** Nous poursuivrons cet élément, mais vous avez posé une question à Mme Bélanger.

Si vous vous souvenez encore de la question, madame Bélanger, vous pouvez y répondre.

**Mme Annie Bélanger:** Oui, je m'en souviens. En fait, je dois préciser qu'un montant de 100 000 \$ représente beaucoup d'argent pour un organisme comme le nôtre. Les méthodes de contrôle ont toujours été semblables. Elles ne sont pas apparues lors de la création du nouveau programme. Il y a toujours eu des rapports d'étape, des contrôles de dépenses, des vérifications de factures sur place, etc. Nous sommes habitués à travailler de cette façon et nous sommes à l'aise face à cela.

Par contre, nous trouvons lourd tout ce qu'il a fallu faire pour obtenir la subvention de 100 000 \$. Lorsque j'ai parlé de compétition et du désir de connaître les autres organismes, je pensais à la période antérieure. Avant d'obtenir la subvention pour notre projet, nous avions une idée. Nous avons obtenu des informations sur le nouveau programme et nous avons modifié notre projet en fonction des critères de ce programme. Toutefois, nous ignorions que plusieurs autres organismes avaient des idées aussi bonnes que les nôtres et qu'ils préparaient ce genre de projet en même temps que nous. Puisqu'il s'agissait d'un appel de propositions, les projets ont tous été envoyés au même endroit et évalués selon des critères que nous ignorions, sur lesquels on ne nous a pas vraiment éclairés. Était-ce seulement une question de résultats attendus? Était-ce une question de coût du projet? Nous l'avons plus ou moins su.

Nous aurions voulu savoir quels organismes avaient voulu présenter des projets, parce que nous aurions peut-être modifié le nôtre. Nous aurions travaillé en collaboration avec un autre organisme et préparé ensemble un projet en tenant compte de nos objectifs respectifs et des besoins de nos clientèles respectives. Cela aurait été encore mieux et aurait coûté la même chose. Cela aurait été préférable au refus du projet de cet organisme.

C'est ce que je voulais dire quand j'ai dit qu'il serait bien de connaître les autres idées, parce que les organismes comme le nôtre ont à des idées, pensent à de nouveaux services qui pourraient être intéressants pour la communauté. Souvent nous disposons de ce qu'il faut pour que cet argent soit bien investi, c'est-à-dire pour mettre les services en oeuvre à des coûts abordables pour les contribuables. Cependant, s'il y a un manque de communication comme par le passé et que chacun fait sa petite affaire, son petit projet, je pense que tout le monde y perd. C'est ce que je voulais dire un peu plus tôt. Il ne s'agit pas de savoir quels projets ont été retenus mais de savoir, au préalable, qui a des idées. Plutôt que de léser un organisme, n'y aurait-il pas deux ou trois organismes qui pourraient unir leurs forces pour que leurs idées se concrétisent?

Je ne sais pas si cela répond à votre question.

**Mme Christiane Gagnon:** Vos frais de gestion relatifs au suivi des dépenses ont-ils augmenté depuis l'instauration de ce nouvel appel de propositions? J'aimerais entendre ce que vous avez à dire sur ce sujet.

**Mme Annie Bélanger:** Les frais de gestion de ce projet ont été augmentés, à notre demande. Étant donné le nouveau mode de fonctionnement du projet et les nouvelles activités, nous avons jugé que ce projet allait exiger beaucoup plus de notre organisme, ce qui est le cas. Néanmoins, nous avons obtenu ce que nous avions demandé. Je pense que c'était bien.

**Mme Christiane Gagnon:** Le fait d'augmenter ces frais de gestion vous a-t-il pénalisé en réduisant votre capacité d'effectuer d'autres dépenses?

**Mme Rosalie Clément-Jollette (coordonnatrice de projet, Chambre de commerce et d'industrie Thérèse-De-Blainville):** Non, les besoins du projet sont bien couverts, que ce soit les heures travaillées, le soutien qui nous est accordé — je suis la coordonnatrice — ou le soutien de la part de l'organisme. Ces frais sont couverts. Une fois l'enveloppe obtenue, le projet se gère très bien pendant les 10 mois où il se déroule. Tous nos besoins financiers sont couverts, ce qui inclut le nombre d'heures de travail qui a bien été évalué.

• (1205)

**La présidente:** Merci.

Monsieur Martin.

[Traduction]

**M. Tony Martin:** Merci. J'aimerais demander aux représentants de chacune des organisations qui sont ici aujourd'hui s'ils ont, en fait, été consultés par Ressources humaines et Développement des compétences Canada avant l'annonce du 16 février 2004 concernant les changements apportés aux critères de financement.

**Mme Anne Langille (Pathways Skill Development & Placement Centre):** Non, mais cette réponse est un peu courte. Le groupe de travail mixte avait amorcé un processus de travail concernant l'initiative du secteur bénévole. Ce groupe s'est réuni pendant presque trois ans — représentants d'organisations nationales, YMCA et YWCA, autres groupes — pour discuter des failles dans les relations entre le Ministère et le secteur sans but lucratif à ce moment-là.

Cependant, ces recommandations ont été formulées dans le cadre des discussions sur l'infrastructure et ne portaient pas sur les véritables éléments du programme. D'un côté — architecture et piste de vérification — ces directives réglaient le problème, ou, du moins, le croyait-on. Ce qui n'est pas réglé, c'est la rationalisation du groupe de clients et on ne sait pas non plus à qui on s'adressera pour obtenir les services.

**M. Tony Martin:** Est-ce que je peux demander à chaque organisation de me dire si elle a été consultée?

**Mme Vicki Austad:** À mon avis, je crois que le terme « consultation » n'a rien à voir avec nos relations à ce moment-là avec RHDCC. C'était plutôt très directif, comme une négociation qui n'en est pas une.

[Français]

**La présidente:** Madame Bélanger.

**Mme Annie Bélanger:** Nous n'avons pas été du tout consultés non plus pour les modifications, et cela a été très long avant que nous en soyons avisés, très long entre le moment où le gouvernement a

pris cette décision et celui où notre bureau des Ressources humaines en a été informé.

[Traduction]

**La présidente:** Monsieur Wood.

**M. Matt Wood:** Nous n'avons pas été consultés, on nous a dit que les directives paraîtraient sous peu.

**M. Tony Martin:** Mme Langille en a parlé. L'accord conclu avec le secteur bénévole fait état d'un partenariat axé sur la collaboration avec RHDCC, mais quiconque s'est levé suffisamment tôt ce matin a entendu un reportage à CBC mentionnant qu'il y avait en fait intimidation et harcèlement des organismes et il en a été un peu question ici lors de notre dernière rencontre. Dans les mémoires, on parle de bons fonctionnaires de RHDCC sur le terrain, mais qui respectaient les ordres qui venaient d'ailleurs — quelque chose venait d'ailleurs. On parle beaucoup des bonnes relations entre RHDCC et le secteur bénévole qui se sont détériorées au cours des dernières années.

J'aimerais donc vous demander quelle est votre expérience à cet égard depuis deux ans.

**Mme Anne Langille:** À partir de mon expérience dans la petite ville de London en Ontario, je dirais d'abord qu'en réalité, nous avons d'assez bonnes relations avec le personnel de RHDCC. Cependant, la mise en oeuvre de ces directives et leur impact sur les organisations dans la collectivité, que ce soit intentionnel ou non, nous frustrer un peu. Il n'y a pas de tactiques ou de manoeuvres d'intimidation, mais nous avons l'impression que la mise en oeuvre de ces directives provoquerait des pertes.

Je vais de nouveau revenir en arrière. Je sais que nous insistons ici sur les appels d'offres, mais notre gros problème — un problème beaucoup plus inquiétant, et les gens du Ministère avec qui nous travaillons le reconnaissent — c'est le manque d'accès aux services depuis la mise en oeuvre des nouvelles directives sur les services d'aide à l'emploi. À notre avis, et je pense que le fonctionnaire de RHDCC à London sera probablement d'accord, on a mis la charrue avant les boeufs — ce problème aurait dû être réglé avant l'autre.

• (1210)

**La présidente:** Lorsque vous dites qu'il allait y avoir des pertes, est-ce que vous voulez dire que c'est parce qu'il y avait de nouveaux critères et que certaines des demandes que vous formulerez ne correspondraient pas à ces nouveaux critères ou si vous voulez dire autre chose?

**Mme Anne Langille:** Madame Folco, je crois que le problème est — et je l'aborde ici du point de vue exploitation — que le Ministère essaie d'établir un équilibre entre la loi de 1996, laquelle parlait d'accès aux services d'assurance-emploi, et de retour au travail. Cependant, le problème est qu'on a en fait utilisé la plupart des programmes offerts, à tout le moins en Ontario — et bien sûr nous n'avons toujours pas d'entente sur le développement du marché du travail — pour aider les immigrants et les nouveaux arrivants, les femmes, les jeunes à risque, les personnes handicapées, et ceci d'une façon originale qui permettait à tout le monde d'avoir accès à ces programmes. Il semble maintenant que le Ministère va restreindre la marge de manoeuvre qu'il avait adoptée, et que seules les personnes ayant un lien direct avec le marché du travail seront admissibles aux programmes qui les concernent.

Nous croyons savoir que les responsables du volet développement social au Ministère vont travailler à certains de ces programmes d'emploi également. Notre grande peur, cependant, c'est qu'il y a actuellement des gens qui ne traversent pas seulement une halte transitoire, mais sombrent dans l'abîme, en ce qui a trait à l'accès aux services.

**Mme Vicki Austad:** Puis-je parler du facteur intimidation? Mais j'aimerais faire un commentaire rapide avant, c'est que nombre des agents de projets du bureau avec qui nous avons des rapports se sont dits eux aussi frustrés. Donc, ce n'est pas seulement une frustration dans la collectivité, mais chez les gens mêmes qui tentent d'offrir le service.

Rapidement, en ce qui concerne notre expérience personnelle, c'est que nos chiffres, comme je l'ai dit tout à l'heure, étaient moins élevés qu'ils auraient dû l'être. Les responsables des projets chez nous se sont inquiétés et ont interrogé le fonctionnaire responsable de nos projets qui, en 12 mois, a fait une seule visite à notre organisation et indiqué qu'il n'y avait pas de problèmes — ni en septembre, ni en décembre, ni en janvier. Deux semaines avant l'expiration de notre contrat, on nous a informés que parce que nos chiffres étaient bas, nous étions maintenant en période de probation pour six mois et que si nos chiffres n'augmentaient pas, le programme serait aboli. Ça, c'est après 10 ans de bonnes relations avec RHDCC.

**La présidente:** Monsieur Martin, c'est toujours votre question et il vous reste encore du temps.

**M. Tony Martin:** J'aimerais simplement que les autres y répondent.

**La présidente:** Madame Bélanger.

[Français]

**Mme Annie Bélanger:** Nous n'avons pas eu de problèmes. Nous avons de très bonnes relations avec les gens du ministère et nous n'avons pas été victimes d'intimidation. Cela se passe bien, et à partir du moment où le projet est mis en marche, nous n'avons que des commentaires positifs à faire.

[Traduction]

**La présidente:** Monsieur Wood.

**M. Matt Wood:** Merci de votre question, monsieur Martin.

D'après mon expérience, de nombreux organismes ne veulent pas être identifiés. J'en ai consulté beaucoup lors de la rédaction du présent mémoire, et beaucoup m'ont dit : « Ne dites pas que c'est de nous dont vous parlez ». Pour ce qui est d'être directement intimidé, je ne suis pas certain.

Je pense que le problème, c'est la relation avec le fonctionnaire local. Si, comme dans bien des cas, il n'y a pas de lien avec le personnel local de RHDCC, ou que la relation n'est pas très bonne, les projets bloquent; ils sont retardés, ils ne sont pas financés, et c'est problématique si on veut obtenir une évaluation objective des projets. C'est aussi problématique parce que si un projet s'enlise, personne ne veut compromettre la relation avec le personnel, donc personne n'a vraiment envie de dévoiler la situation ou de soulever le problème au sein de l'organisation.

**La présidente:** Merci.

Votre temps est écoulé, monsieur Martin. Vous aurez peut-être la chance d'intervenir à nouveau au cours de la deuxième période de questions.

Monsieur Adams.

**L'hon. Peter Adams:** Merci, madame la présidente et merci à vous tous d'être là. Merci à notre amie de la Colombie-Britannique, nous sommes contents de vous voir.

J'aimerais poursuivre la question de la consultation avant les directives. D'accord, il y a eu peu ou pas de consultation, c'est ce que j'ai entendu. Vous attendiez-vous à être consultés? Autrement dit, y a-t-il eu changement d'attitude ou si c'est plus ou moins ce à quoi vous vous attendiez par rapport à ce qui se faisait avant?

●(1215)

**Mme Anne Langille:** Certainement, d'après l'accord signé entre le gouvernement et le secteur bénévole, oui, c'est là une des caractéristiques de la mise en oeuvre des nouveaux programmes et directives — l'aspect consultation.

**L'hon. Peter Adams:** Quelqu'un d'autre?

**Mme Vicki Austad:** Nous ne nous attendions pas à être consultés.

**L'hon. Peter Adams:** Merci.

Autrement dit, auparavant, vous n'étiez pas non plus consultés. Il n'y a pas eu de changement. Les directives ont simplement été publiées. Les choses se passaient ainsi auparavant.

**Mme Vicki Austad:** Je dirais que les choses se sont poursuivies comme auparavant, oui.

**L'hon. Peter Adams:** Merci.

[Français]

**Mme Annie Bélanger:** Pour nous, c'est une surprise. Nous ne nous attendions pas à être consultés, et je trouve qu'il est bien que nous le soyons.

[Traduction]

**L'hon. Peter Adams:** Je reconnais qu'il est préférable d'être consulté. J'essaie de savoir... Comprenez-vous mon point de vue?

**M. Matt Wood:** Oui, je pense que rien n'a changé, nous n'étions pas consultés avant.

**L'hon. Peter Adams:** Mais que s'est-il passé depuis? Nous avons entendu des témoins du Ministère qui ont comparu devant le comité et qui nous ont dit que depuis, pas seulement en ce qui concerne les appels d'offres mais en général, ils font des efforts considérables pour consulter des organisations comme la vôtre. Qu'en pensez-vous?

**M. Paul Hubert:** Permettez-moi d'ajouter un commentaire. La question est intéressante parce que les nouvelles directives sur les services d'aide à l'emploi, nous ne les avons pas. Nous n'en avons pas vu la couleur, si bien que les gens rédigent actuellement leurs propositions dans le noir, rien n'est clair. Alors, comment en est-on arrivé à ces nouvelles interprétations sur ce que devraient couvrir ou non les services d'aide à l'emploi?

Voici un exemple où j'ai tenté d'aider une jeune cliente qui avait obtenu son diplôme en comptabilité. Elle travaillait comme commis dans un centre commercial pour payer ses études. Nous offrons des programmes et des stages pour les jeunes qui sont censés aider des personnes comme elle à intégrer le marché du travail dans leur domaine de formation. Mais elle ne peut pas profiter de ces programmes et de ces stages, m'a-t-on dit, parce qu'elle travaille 20 heures par semaine au centre commercial.

Si nous devons faire face à la concurrence au XXI<sup>e</sup> siècle en tant qu'employeurs, il nous faut des gens compétents. Tout à coup, une nouvelle définition. J'ai déjà placé des personnes comme elles et c'était exactement le même programme. Sauf que maintenant, il est interprété de façon différente.

Monsieur Adams, il n'y a eu absolument aucune consultation sur ce que seront ces nouvelles interprétations ni sur le moment où ces directives seront appliquées dans la collectivité. Mon personnel l'a constaté après avoir appelé au bureau, où on était déjà en train de discuter avec un employeur qui souhaitait engager cette personne comme comptable.

**L'hon. Peter Adams:** Quelqu'un d'autre?

[Français]

**Mme Annie Bélanger:** Nous n'avons pas eu de problèmes de ce genre.

[Traduction]

**L'hon. Peter Adams:** Et il n'y a pas eu de consultation depuis.

Madame la présidente, je sais que je devrais m'adresser au témoin par votre entremise.

Madame la présidente, si quelqu'un pouvait répondre, je l'apprécierais.

**La présidente:** C'est ce que M. Wood est en train de faire, nous allons donc lui donner le temps nécessaire.

**M. Matt Wood:** Merci.

D'autres réunions ont été convoquées par le bureau régional de RHDCC. Réunions que je ne qualifierais pas de séances de consultation. Je les qualifierais plutôt de réunions d'information et de persuasion, au cours desquelles on nous dit ce que seront la nouvelle politique, les nouveaux principes opérationnels, dont on essaie de nous convaincre. Mais ce n'est pas de la consultation.

**La présidente:** Madame Austad.

**Mme Vicki Austad:** Oui, je suis d'accord avec M. Wood. Le problème est que comme nous ne connaissons pas la justification de toutes les nouvelles décisions stratégiques, elles nous paraissent au mieux fortuites. Selon la personne avec qui vous parlez, ce genre d'imprévisibilité nuit au personnel et nous gruge de l'énergie et du temps quand on tente d'élaborer le programme et d'offrir le service.

**L'hon. Peter Adams:** Merci.

Madame la présidente, parmi les changements, il y a cette clause sur la vérification obligatoire. Je crois que c'est pour des sommes de plus de 350 000 \$. Je comprends la différence entre une vérification, c'est-à-dire un exercice de transparence financière, et ce qui se fait dans l'évaluation, je ne veux donc pas entrer là-dedans. Croyez-vous que cette clause sur la vérification est appropriée? Voilà pour une chose. Est-ce que le montant de 350 000 \$ est un seuil approprié et croyez-vous que vous obtiendrez de l'aide de RHDCC pour couvrir les coûts nécessaires pour respecter cette clause de vérification?

**La présidente:** La question s'adresse-t-elle à quelqu'un en particulier?

• (1220)

**L'hon. Peter Adams:** Non, regardez qui peut y répondre. Elle porte sur la clause de vérification. J'aimerais que vous en parliez.

**La présidente:** Quelqu'un veut-il répondre?

Monsieur Wood.

**M. Matt Wood:** Personnellement, je crois que la directive est efficace. Appropriée, je pense. On m'a dit que RHDCC financerait la vérification au complet. Je crois que le seuil devrait être plus bas. Je ne sais pas pourquoi on ne pourrait pas faire une vérification pour un projet de 100 000 \$.

Pour ce qui est des vérifications, on en prévoit une après neuf mois s'il s'agit d'un projet de neuf mois. Il y a une clause étrange qui

exige de faire deux vérifications au cours d'un exercice financier, ce que je trouve excessif.

**L'hon. Peter Adams:** Je vois.

**La présidente:** Quelqu'un d'autre? Madame Langille.

**Mme Anne Langille:** À nouveau, je suis d'accord avec M. Wood. Personnellement, je n'ai rien à redire à cette clause de vérification.

**Mme Vicki Austad:** Et je suis d'accord.

[Français]

**L'hon. Peter Adams:** J'ai compris.

[Traduction]

**La présidente:** Vous pouvez avoir encore une minute, si vous voulez.

**L'hon. Peter Adams:** Mon autre question est — et ce sera peut-être injuste parce que certains d'entre vous êtes des organisations de coordination, d'autres des organisations très spécifiques — en gros, quel pourcentage de vos activités, de votre travail provient de RHDCC?

**Mme Anne Langille:** L'organisation WIL Employment Connections est financée à 82 p. 100 par RHDCC.

[Français]

**La présidente:** Madame Bélanger, c'est à vous.

**Mme Annie Bélanger:** Cela représente un tiers de nos activités. Nous sommes un petit bureau. Une personne sur trois se consacre à ces activités.

[Traduction]

**M. Matt Wood:** Un peu plus de la moitié de nos membres, 55 p. 100, reçoivent d'importants fonds du gouvernement fédéral. Notre bureau ne reçoit rien.

**La présidente:** Madame Austad.

**Mme Vicki Austad:** Essentiellement, toute notre organisation est financée — je dirais à 80 p. 100 — par RHDCC, tant au niveau régional que national, dans le cadre d'un autre projet.

**L'hon. Peter Adams:** Merci, madame la présidente.

**La présidente:** Merci.

Nous entamons maintenant la deuxième ronde de cinq minutes.

Monsieur Devolin.

**M. Barry Devolin:** Merci.

Je crois que cette conversation touche deux volets. Le premier concerne ce qui s'est produit jusqu'à maintenant, et la situation actuelle. Je suis nouveau ici, mais il me semble que ces programmes existaient, qu'il y a eu ensuite un gros scandale à Ottawa où on a dépensé de l'argent sans le comptabiliser, si bien que le message a été de demander à la hiérarchie de se ressaisir et d'assumer une plus grande responsabilisation. On se sert d'un boulier pour quantifier les choses, et le personnel a donc commencé à additionner les chiffres plutôt que de s'intéresser au contenu des programmes et à leur efficacité.

Quoi qu'il en soit, je pense que c'est là où nous en sommes aujourd'hui.

J'aimerais poser quelques questions aux gens, en commençant peut-être par M. Hubert. Pour un instant, cessons de parler des tenants et aboutissants de la situation actuelle, et supposons que vous auriez l'oreille de la ministre ou de la personne qui est en charge. Que nous proposeriez-vous de faire à l'avenir? Quelle suggestion positive pourriez-vous faire quant à savoir comment le gouvernement pourrait régler ce problème?

**M. Paul Hubert:** C'est une question clé parce qu'il nous faut regarder vers l'avenir. L'une des choses que nous devons faire — et je suis d'accord avec mon collègue Matt Wood — c'est de procéder à des consultations. Il faut examiner les évaluations de programmes et se demander quels sont les résultats que nous voulons obtenir. Quel est le bon modèle d'activité pour la prestation des services aux clients de l'Assurance-emploi, à des personnes qui n'ont aucun financement, à des personnes handicapées? Ce sont des groupes de personnes très différentes qui ont des besoins différents. À mon avis, ce serait certainement une chose à faire.

Ensuite, est-ce que nous utilisons les pratiques exemplaires? J'ai été formé pour l'évaluation des programmes, mais nous ne faisons pas d'évaluations en fonction des résultats. Nous ne disons pas : « Que voulons-nous atteindre, comment y parvenir et comment déterminer si nos objectifs sont atteints? » Personne dans notre secteur ne s'oppose à une bonne évaluation de programmes, mais l'évaluation n'est pas seulement quantitative. On peut parfois avoir de bons résultats quantitatifs, et faire un piètre travail pour aider les gens, pour leur donner la dignité et les aider à aller de l'avant.

Et nous avons besoin de ces gens. Notre marché du travail en a besoin.

•(1225)

**M. Barry Devolin:** Oui, et je pense que nous le comprenons.

Je viens d'une petite ville que l'on appelle Haliburton et j'ai pris ombrage du fait que vous ayez dit que London est une petite ville, mais néanmoins...

**Des voix :** Oh, oh!

**M. Barry Devolin :** Avez-vous des suggestions positives à faire qui pourraient être vraiment efficaces dans une vraie petite ville ou dans une grande ville comme London?

**Mme Anne Langille:** Il faut probablement examiner la question au niveau macro et ce que j'espère — et je pense que nos collègues du Employment Sector Council à London partagent cet espoir — c'est que finalement nous pourrions prendre du recul et concevoir un plan de transition.

Je pense que ce qui a lamentablement échoué, c'est la communication entre le secteur et le Ministère.

Deuxièmement, il n'y avait pas de plan, pas de plan de sauvegarde pour ceci. Je pense que vous aviez tout à fait raison de dire que de s'occuper de reddition de comptes ou de vérification est une réaction épidermique du Ministère pour empêcher toute mauvaise utilisation éventuelle des fonds. À la défense de notre secteur, je dirais qu'il y avait très peu d'abus dans le secteur bénévole.

**L'hon. Peter Adams:** Vous avez parfaitement raison.

**Mme Anne Langille:** Mais il n'y a pas de plan, et c'est une chose que l'on peut faire ensemble. Nous supposons que tout le monde au gouvernement veut s'assurer que tous les Canadiens désireux de travailler auront accès aux programmes.

**M. Barry Devolin:** D'accord.

Est-ce au tour de Mme Austad de répondre?

**Mme Vicki Austad:** Je ne vais le faire que si vous me dites que c'est mon tour.

**La présidente:** C'est votre tour.

**Mme Vicki Austad:** Si j'avais l'oreille de la ministre, j'abonderais dans le sens que mes collègues autour de la table en ce qui concerne la responsabilité fiduciaire. Depuis 15 ans que je fais ce travail et 10 ans que je dirige cette organisation, je sais que l'on met l'accent uniquement sur la recherche d'emploi pour les gens. En contrepartie, les gens reviennent se recycler et nous sommes obligés de multiplier les références pour tenter d'obtenir le service, ce qui, dans la plupart des cas, ne constitue qu'une solution superficielle.

On peut trouver un emploi à une personne pour une période donnée, mais cela ne veut vraiment pas dire qu'elle est épanouie et qu'elle se sent intégrée à la collectivité.

[Français]

**La présidente:** Madame Bélanger.

**Mme Annie Bélanger:** Il est important de tabler sur la continuité des projets. Des ententes de trois ans nous permettraient de développer nos projets plus efficacement. Il faudrait aussi pouvoir évaluer les retombées de ces projets, non seulement de façon quantitative, comme c'est le cas en ce moment, mais de façon qualitative également. M. Wood en a parlé dans ses recommandations. Il faut savoir comment les jeunes — notre clientèle — ont été traités et ce qu'ils ont retiré du projet. Il ne s'agit pas seulement de savoir s'ils ont obtenu un emploi ou non. Selon moi, notre rôle auprès des jeunes de notre communauté et des entreprises qu'on aide — pour nous, ça va de pair — va au-delà de cela.

**La présidente:** Merci.

[Traduction]

Je cède maintenant la parole à Mme Bakopanos.

[Français]

**L'hon. Eleni Bakopanos:** Merci.

Madame Bélanger, je suis aussi en faveur du financement à long terme, mais il faut être conscient que si on prend cette direction, les nouveaux organismes, qui auront peut-être de nouvelles façons de faire ou qui seront plus créatifs, n'auront rien si les fonds ne sont pas augmentés. Il faut en tenir compte si on conclut des ententes de trois, quatre ou cinq ans, car cela créerait un moratoire pour les nouveaux organismes. Il faut trouver un équilibre, mais je favorise le financement à long terme.

[Traduction]

J'aimerais revenir à la question du moratoire — comme vous l'avez suggéré, monsieur Wood. Compte tenu du fait que le processus d'appel d'offres est en place depuis maintenant un an, l'imposition d'un moratoire ne provoquerait-elle pas d'autres retards?

N'importe qui peut répondre à la question, si vous voulez.

J'aimerais également poser une deuxième question dans le temps qui m'est alloué. Vous pouvez y répondre en même temps.

Est-ce que les organisations ont assez de 30 jours pour préparer leurs demandes? Je sais que cela dépend du projet pour avoir travaillé dans le secteur bénévole pendant de nombreuses années à Centraide Montréal. Je sais que selon la nature et l'ampleur du projet, cela peut prendre plus de temps. Mais est-ce que 30 jours suffisent ou si vous avez une suggestion? Est-ce que ça devrait être 60 jours? Un autre délai? Ou si cela devrait être souple?

De plus, le financement devrait-il être accordé, pas seulement en début d'exercice, ce que, personnellement, je réprovoque, mais au cours de l'exercice financier annuel? Autrement dit, si un projet crédible et créatif est présenté, peut-être devrait-il y avoir des fonds réservés durant l'année pour le financer.

Voilà pour mes trois questions. M. Wood pourrait peut-être commencer à répondre à la question sur le moratoire.

• (1230)

**M. Matt Wood:** Les retards causés par l'attribution des contrats à la suite d'un appel d'offres proviennent de la fonction publique. Leur cause : un long processus décisionnel à RHDCC. Par exemple, je m'entretenais avec un organisme de Sault Ste. Marie qui a déposé une proposition en décembre; on l'a informé seulement au cours des dernières semaines que son contrat était prolongé pour deux mois, parce que les fonctionnaires n'avaient pas encore choisi l'organisme à qui confier le projet.

Quand on demande un moratoire, je ne crois pas que ce soit sur l'attribution des contrats, je pense qu'on demande un moratoire sur l'évaluation des soumissions. Au lieu d'évaluer les soumissions, actuellement, on devrait prolonger suffisamment les contrats afin d'avoir le temps de faire ce travail. Supposons qu'il faut huit mois pour évaluer un contrat, alors prolongeons le contrat de huit mois afin d'avoir le temps de faire l'évaluation, plutôt que d'accorder et de renouveler des prolongations d'un mois à de nombreux organismes. On comprend pourquoi le personnel abandonne. Les employés commencent à chercher un emploi ailleurs et les clients sont perdus à cause de ces retards. C'est très ennuyeux.

J'ai plusieurs autres exemples des répercussions de cette situation. On a accordé une prolongation de quatre mois au Gateway Cafe, mais il dispose d'un personnel réduit pour continuer d'offrir ses services. L'organisme a dû annuler ses services après les heures de travail et le week-end, parce qu'il travaille en quelque sorte avec un demi-contrat jusqu'à ce qu'il le perde éventuellement au profit d'un fournisseur privé. Voilà le genre de problème. Prolonger toute la durée du contrat aiderait à résoudre ce problème.

**La présidente:** Monsieur Hubert, je crois que vous voudriez répondre aussi, ou madame Langille?

**Mme Anne Langille:** Tout est relatif, en ce qui a trait à la prolongation du contrat ou au temps nécessaire pour qu'on réponde à un appel d'offres, mais je prends bonne note de ce qu'a dit M. Wood et cela fait partie de ce plan de transition qui, j'espère, sera mis en oeuvre.

En Ontario, nous réclamons un moratoire sur le double processus d'examen qui a retardé les propositions dans toute la province. Il s'agit de programmes nettement inférieurs au seuil de 500 000 \$ ou plus.

**La présidente:** Madame Austad.

**Mme Vicki Austad:** Comme je l'ai déjà dit, si nous n'avions pas à répondre à répétition, 30 jours, ça irait. Nous avons amorcé notre négociation de contrat en novembre, et il n'a été approuvé que pour

six mois, comme je l'ai dit, deux semaines avant la fin. C'est très difficile. Je répète que cela fait 10 ans que nous entretenons des liens avec ces gens-là.

**La présidente:** Merci.

Quelqu'un d'autre veut-il répondre?

**L'hon. Eleni Bakopanos:** Est-ce que j'ai encore du temps?

**La présidente:** Non, malheureusement, vous aurez peut-être la chance tout à l'heure.

Madame Bélanger, voudriez-vous dire quelque chose?

Très bien, nous allons passer à notre troisième ronde qui sera de trois minutes.

Madame Gagnon.

**M. Tony Martin:** Excusez-moi, un rappel au Règlement. Ne devriez-vous pas finir la deuxième ronde avant de passer à la troisième?

**La présidente:** Nous avons terminé la deuxième ronde, monsieur Martin.

**M. Tony Martin:** Non, vous n'avez pas terminé. Nous n'avons pas eu la chance d'intervenir et vous devez redonner la parole aux libéraux à nouveau.

**La présidente:** Excusez-moi, c'est mon erreur. Nous en sommes toujours à la deuxième ronde, mais c'est à la discrétion de la présidence. Il est maintenant 12 h 30 et c'est pourquoi j'ai décidé d'utiliser mon pouvoir discrétionnaire pour ramener la période de questions à trois minutes mais nous sommes toujours dans la deuxième ronde — c'est mon erreur.

Madame Gagnon, vous avez la parole.

[Français]

**Mme Christiane Gagnon:** Merci. Je veux revenir sur la question de l'appel de propositions. Qu'est-ce qu'un appel de propositions?

Quand un fonctionnaire est venu nous parler de ce qu'est un appel de propositions, il nous a donné un petit fascicule de questions et de réponses, pour que l'on puisse comprendre. Je veux seulement rappeler qu'il était écrit que le processus d'appel de propositions est un moyen équitable et transparent qu'utilise RHDCC pour trouver des candidats intéressés et qualifiés pour réaliser des projets d'une valeur de 500 000 \$ ou plus.

On nous explique bien que ce sont des projets d'une valeur de 500 000 \$ et plus et que les candidats doivent s'y conformer. Cela concerne le programme Objectif carrière. Il y a aussi le programme Connexion compétences pour les jeunes à risque. Le programme Objectif carrière s'adresse aux jeunes diplômés d'un établissement postsecondaire, pour qu'ils aient une expérience, une implication dans le milieu du travail.

Est-ce qu'il y a beaucoup de projets d'une valeur de 500 000 \$ et plus? Vous nous dites que les directives sont difficilement compréhensibles, qu'on ne sait pas trop à quoi s'attendre. En tant que député, je peux vous dire que je ne comprends rien à ce montant de 500 000 \$. C'est un appel de propositions d'une valeur de 500 000 \$ ou plus. Est-ce que vous avez des appels de propositions d'une valeur de 350 000 \$ et de 500 000 \$ et plus?

J'ai fait la tournée dans mon comté. Il s'agit plutôt d'appels de propositions d'une valeur de 115 000 \$, 120 000 \$. Les appels de propositions d'une valeur de 350 000 \$, de 500 000 \$ et plus sont très rares. Je sais qu'au Québec, c'est moins. Est-ce que vous avez des appels de propositions d'une valeur de 500 000 \$ et plus?

• (1235)

[Traduction]

**La présidente:** Qui aimerait répondre — monsieur Hubert ou madame Langille?

**Mme Anne Langille:** Pas 500 000 \$ en tant que tel, mais certainement, oui, il existe des ententes en vigueur dans notre collectivité pour les projets de 300 000 ou de 350 000 \$. À vrai dire, ce n'est pas la valeur de l'entente, mais le coût du service qui importe. C'est le genre de service qui est offert qui devrait déterminer le budget, et non le contraire.

Dans certains cas, on nous a dit cependant que si les organisations administrent plusieurs projets, et que si la valeur de tous les accords dépasse 500 000 \$, tous ces accords seront alors soumis au processus d'appel d'offres. Cela ne s'est pas encore produit mais nous croyons savoir que c'est une possibilité.

**La présidente:** Je vais revenir à cette question.

[Français]

Je reviendrai sur cette question, madame Gagnon. Je pense qu'on peut faire quelque chose.

Madame Bélanger, tout d'abord, est-ce que vous voulez répondre à la question de Mme Gagnon?

**Mme Annie Bélanger:** D'après les directives qui nous ont été données quand on a posé notre candidature pour un projet, il fallait se soumettre à ce processus, quel que soit le montant. On a donc suivi le même processus. On a déposé un document d'appel de propositions comme si la demande avait été faite pour un budget plus important.

[Traduction]

**La présidente:** Monsieur Wood.

**M. Matt Wood:** À Toronto, on comptait 54 projets de plus de 500 000 \$; 18 p. 100 d'entre eux ont changé de main après que les contrats ont été attribués par appel d'offres. Après cela, 38 organismes ont obtenu leurs contrats, mais les autres ont perdu les leurs au profit d'autres organismes — certains privés, d'autres sans but lucratif.

**La présidente:** Madame Austad.

**Mme Vicki Austad:** Je crains n'avoir aucun commentaire à faire qui ajouterait quoi que ce soit à ce qu'ont dit les autres.

**La présidente:** Merci.

[Français]

**Mme Christiane Gagnon:** Est-ce qu'il y a des organismes qui se sentent exclus, qui ne sont pas incités à faire une demande parce qu'ils n'ont pas de projet de 500 000 \$, ni même de 350 000 \$?

**La présidente:** Madame Gagnon, j'en ai parlé à nos recherchistes et je leur ai demandé qu'on ait, pour la prochaine réunion ou celle d'après, un aperçu beaucoup plus spécifique de la politique du ministère en matière d'appels de propositions d'une valeur de 500 000 \$. Comment les appels d'offres sont-ils faits? Que veut dire ce montant de 500 000 \$? Est-ce qu'on le donne à une région et qu'on le divise ensuite?

Nous aurons une réponse à ces questions jeudi de cette semaine ou mardi prochain. C'est une question importante, madame Gagnon. On aura cette réponse.

**Mme Christiane Gagnon:** Je vous remercie. Je cède la parole à ma collègue.

**La présidente:** Très bien.

**Mme France Bonsant (Compton—Stanstead, BQ):** Bonjour. Je vous remercie d'être ici.

J'ai été touchée par le fait que vous ayez dû refaire votre proposition quatre fois, selon vos dires. Pouvez-vous me dire quels critères ont changé, ce qui vous a obligés à refaire votre travail? C'est de l'ouvrage.

• (1240)

**Mme Annie Bélanger:** En fait, le programme a changé en cours de route. Il s'agissait d'une période de transition entre deux programmes. Nous avons débuté à l'époque où le programme Jeunes stagiaires Canada existait encore. Nous ne voulions pas subir de délais, alors nous avons commencé à travailler à notre projet.

Des gens de notre bureau local du ministère nous avaient dit que le programme Jeunes stagiaires Canada ne serait pas aboli. Nous avons donc commencé à travailler à notre projet. Finalement, le programme a été modifié et est devenu le programme Objectif carrière. Nous avons fait notre demande, et les agents du bureau local nous ont dit qu'elle n'était pas conforme aux exigences. Il a fallu la modifier en conséquence. Par la suite, d'autres conditions se sont ajoutées.

**Mme Rosalie Clément-Jollette:** Je vous explique. À un certain moment, on nous a indiqué que le programme Objectif carrière demandait que le projet soit lié à un secteur d'activité précis. Nous avons donc dû modifier notre projet au complet. Auparavant, nous pouvions toucher à tous les secteurs d'activité, mais nous devions maintenant nous limiter à un seul secteur. Cela impliquait donc beaucoup de changements, que ce soit au niveau des activités prévues dans le cadre du projet ou au chapitre des contacts avec les entreprises. Cela a constitué une modification majeure.

À un autre moment, on nous a demandé de retravailler la présentation du calendrier des ateliers que nous offrons. Il a fallu le faire et expliquer en détail les ateliers que nous allions offrir. La forme que nous avons proposée n'était pas conforme aux nouveaux critères d'Objectif carrière. Le deuxième changement, même s'il ne s'agissait que de remplacer du texte par des tableaux, représentait beaucoup de travail. Cela a demandé de l'adaptation.

**Mme Annie Bélanger:** Il n'y avait rien d'écrit quant aux attentes; ce qui était attendu était assez flou. Au fur et à mesure, des demandes nous sont parvenues. Nous avons tâché de nous y plier, puisque nous avons entamé le processus. Nous nous sommes dit que si nous ne pouvions pas obtenir le financement pour ce projet, tout ce travail aurait été fait en pure perte. Nous trouvions aussi que ce projet était important pour nos entreprises et pour les jeunes de notre région. Nous nous sommes dit que nous avions tellement travaillé sur ce projet que nous préférions le modifier et tout faire pour qu'il soit accepté, d'autant plus qu'on nous avait dit que nous avions de bonnes chances de réussir. Il n'empêche que cela a été tout un travail!

**Mme Rosalie Clément-Jollette:** Nous avons dû, à un certain moment...

**La présidente:** Excusez-moi, je vais devoir vous interrompre.

[Traduction]

Monsieur Martin, vous avez le dernier mot.



**M. Tony Martin:** Merci.

J'ai écouté très attentivement ce matin l'information qui nous a été donnée. Je vais également l'intégrer aux mémoires que, je pense, nous recevons tous des organisations qui nous citent une litanie de microgestions, comme des organismes communautaires intéressés par les résultats pour les clients, les objectifs des projets, les besoins d'urgence dans la collectivité — nous avons reçu cinq ou six mémoires de la région de London, par exemple — même du personnel local de RHDCC, qui a les mains liées et n'a pas grand-chose à dire dans le développement local pour ce qui est des programmes, et du personnel de RHDCC qui doit obéir aux ordres d'en haut concernant le budget, la petite caisse, les trombones et les photocopies.

Nous avons reçu un mémoire du Centre for Skills Development and Training à Burlington dont le travail consiste à recueillir des détails, il me semble. Nous avons également un mémoire de la région de Dryden-Kenora dans mon coin de la province, soit le Nord de l'Ontario. C'est à vous faire pleurer. On nous parle d'un organisme laissé 14 mois sans contrat ou sans qu'une décision soit prise — énorme frustration — au sujet des jeunes qui ont de la difficulté à trouver un emploi, c'est-à-dire le groupe cible, qui ne compte toujours pas de programmes ou de soutien parce que nous n'avons pas été capables de comprendre les directives.

On nous a dit ce matin que nous devrions évaluer, pas dépenser, et plutôt miser sur l'efficacité. Je dirais que nous faisons le deux. Nous avons entendu le terme « vagues » pour décrire les lignes directrices et les attentes. On nous a également dit que les communications avaient été un échec. Ma question est la suivante : pourquoi en est-il ainsi? On nous a également demandé ce matin de faire une évaluation ou un examen plus large de tous les efforts qui sont déployés.

Cela étant dit, et après avoir entendu la frustration que recèlent vos présentations en ce qui concerne le travail que vous avez à faire, que vous faites très bien mais parfois avec difficulté, je me demande à quoi cela est dû. À votre avis, qu'en est-il? Que se passe-t-il?

• (1245)

**La présidente:** À qui votre question s'adresse-t-elle?

**M. Tony Martin:** Aux témoins.

**La présidente:** Je pense, monsieur Hubert, que vous voudriez répondre.

**M. Paul Hubert:** C'est une question très importante : quelles sont les causes du problème et d'où vient cette frustration? Oui, il était nécessaire de se pencher sur certains éléments de la reddition de

comptes, mais est-ce vraiment ça le problème? Je sais qu'on dépense parfois beaucoup plus d'argent pour le temps du personnel chargé de faire une évaluation que ce que vaut l'évaluation.

Je pense que se posent ici quelques questions fondamentales et que le gouvernement a tout un défi à relever pour y répondre. Comment allons-nous faire preuve d'innovation pour être au service des gens, ou allons-nous les servir et qui allons-nous servir? Derrière tout ça, à mon avis — je travaille en grande partie avec les bénéficiaires d'aide sociale, en Ontario — je me demande si nous n'essayons pas de fermer un peu la porte, d'adopter des critères plus restrictifs afin que les gens ne puissent pas participer aux programmes. Peut-être n'agit-on pas de façon délibérée, mais je me pose moi-même la question, qui allons-nous essayer de servir? Est-ce seulement les gens qui touchent de l'assurance-emploi ou si la définition est plus large? Et cela nous oblige à retourner en arrière et à examiner la Loi sur l'assurance-emploi comme telle, n'est-ce pas? Je pense donc que derrière tout ça, se pose la question fondamentale de savoir quel genre de société le Canada sera et au service de qui sera RHDCC à l'avenir.

**La présidente:** Merci beaucoup.

Je crois que nous en sommes rendus à la fin de la réunion. Permettez-moi de dire que nous avons beaucoup apprécié vos témoignages. Je comprends très bien que vous partagez beaucoup de choses dans les expériences que vous avez tous vécues en demandant des fonds à RHDCC. Nous avons entendu d'autres témoins, comme vous le savez, et nous avons une autre réunion à ce sujet, mais il ne fait aucun doute que les recommandations que nous pourrions faire à la ministre semblent de plus en plus claires, si je peux me permettre, pour nos attachés de recherche.

Une fois de plus, merci beaucoup.

Merci, madame Austad, d'être si loin et d'avoir si bien manifesté votre présence en même temps. Je vous remercie de nous avoir parlé de Vancouver grâce à la vidéoconférence.

Merci à tout le monde.

[Français]

Je vous remercie beaucoup d'être venues de Sainte-Thérèse. Nous allons nous assurer que notre rapport reflète fidèlement ce que nous avons entendu aujourd'hui et les autres jours.

[Traduction]

Le deuxième volet de notre réunion est à huis clos. Merci beaucoup à nos témoins.

[La séance se poursuit à huis clos.]





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

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

**Aussi disponible sur le réseau électronique « Parliamentary Internet Parlementaire » à l'adresse suivante :**

**Also available on the Parliamentary Internet Parlementaire at the following address:**

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

---

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

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