



Chambre des communes
CANADA

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

HUMA • NUMÉRO 008 • 1^{re} SESSION • 39^e LÉGISLATURE

TÉMOIGNAGES

Le jeudi 15 juin 2006

—
Président

M. Dean Allison

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

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

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

Le jeudi 15 juin 2006

• (0900)

[Traduction]

Le président (M. Dean Allison (Niagara-Ouest—Glanbrook, PCC)): Je déclare la séance ouverte. Conformément à l'article 108 du Règlement, le Comité permanent des ressources humaines, du développement social et de la condition des personnes handicapées se réunit pour effectuer un suivi du rapport Le point, de septembre 2002 du vérificateur général du Canada, chapitre 1 : L'intégrité du numéro d'assurance sociale.

Avant que nous commençons, je voudrais prendre le temps de signaler la présence d'une délégation de la commission de vérification d'Indonésie, dirigée par son vice-président, M. Abdullah Zaini. Bienvenue.

Des voix: Bravo!

Le président: Le Bureau du vérificateur général accueille cette délégation pour une visite de trois jours, qui lui permettra de connaître le rôle du Bureau, le travail qu'il effectue et les relations qu'il entretient avec les principales parties intéressées.

Nous souhaitons la bienvenue à chacun d'entre vous, et nous sommes certains que votre visite comblera toutes vos attentes, car vous êtes assurément entre bonnes mains.

Aujourd'hui, nous recevons la vérificatrice générale pour faire suite à la lettre qu'elle nous a fait parvenir le 12 mai 2006 concernant l'étude de 2002 sur l'intégrité du numéro d'assurance sociale. Elle fera un bref exposé et elle répondra ensuite aux questions des membres. Elle sera avec nous pendant environ 30 minutes seulement, car elle a d'autres obligations. Les représentants du ministère feront le point sur le travail accompli depuis la publication de l'étude menée par le Bureau du vérificateur général et ils nous parleront également des projets connexes qui s'en viennent.

Sans plus tarder, je vais laisser Mme Fraser faire son exposé.

Mme Sheila Fraser (vérificatrice générale, Bureau du vérificateur général du Canada): Merci, monsieur le président.

Nous vous remercions de nous donner l'occasion de rencontrer les membres du comité pour discuter de notre dernière vérification sur l'intégrité du numéro d'assurance sociale.

Je suis accompagnée de Mme Nancy Cheng, la vérificatrice générale adjointe responsable de ce portefeuille, et de M. Sylvain Ricard, le directeur principal chargé d'en vérifier les activités.

Nous surveillons la gestion du numéro d'assurance sociale depuis plusieurs années. Toutefois, notre dernier rapport à ce sujet date de 2002. Nos remarques d'aujourd'hui renvoient donc à des observations formulées il y a quatre ans. Depuis lors, Ressource humaines et Développement social Canada, le premier ministère responsable de

la gestion du numéro d'assurance sociale a connu d'importantes restructurations.

[Français]

Nous avons vérifié la gestion du numéro d'assurance sociale pour la première fois en 1998. Nous avons alors constaté de graves lacunes dans l'attribution des numéros d'assurance sociale et la tenue du registre d'assurance sociale. Lors de notre suivi de 2000, nous avons constaté que le ministère avait pris plusieurs mesures pour améliorer la gestion du numéro d'assurance sociale et qu'il prévoyait en prendre encore. En 2002, lorsque nous avons examiné de nouveau les progrès réalisés par le ministère, nous avons conclu qu'il n'en avait pas fait suffisamment pour protéger et renforcer l'intégrité du numéro d'assurance sociale.

Le présent comité et le Comité des comptes publics ont effectué des études sur la gestion du numéro après le dépôt de notre rapport et ont fait d'autres recommandations.

En 2002, nous avons formulé des observations et des recommandations à l'égard de quatre questions: le rôle et l'utilisation du numéro d'assurance sociale; le processus d'attribution des numéros; l'intégrité du registre d'assurance sociale; et la conduite des enquêtes sur les fraudes relatives au numéro d'assurance sociale.

Nous avons remarqué que le ministère ne limitait pas son utilisation du numéro d'assurance sociale aux fins prescrites par la politique du gouvernement. Conformément à celle-ci, les gestionnaires de programmes peuvent utiliser le numéro seulement s'ils y sont autorisés par des mesures législatives ou avec l'approbation du Conseil du Trésor. Nous avons signalé que dans le cas de trois programmes à Ressources humaines et Développement social Canada, les numéros d'assurance sociale étaient utilisés sans autorisation.

• (0905)

[Traduction]

Bien que ces cas précis n'étaient pas, de toute évidence, conformes à la politique, nous avons aussi remarqué que la politique du gouvernement régissant l'utilisation du numéro d'assurance sociale n'avait pas été mise à jour depuis 1989. De plus, elle n'était pas tout à fait claire en ce qui concerne comment le numéro d'assurance sociale devrait être utilisé. Nous avons relevé ceci : il n'était pas évident que le ministère utilisait le numéro d'assurance sociale simplement comme numéro de gestion du dossier ou qu'il s'en servait aussi comme un moyen d'établir l'identité. L'identification en bonne et due forme des bénéficiaires est un élément de contrôle fondamental de tout programme gouvernemental. Nous avons signalé que le Secrétariat du Conseil du Trésor était en train d'effectuer un examen des politiques gouvernementales liées au numéro d'assurance sociale.

Quant à l'attribution des numéros d'assurance sociale, les politiques et les pratiques du ministère ne respectaient pas l'esprit de la Loi sur l'assurance-emploi et de son règlement d'application. Nous avons constaté que les documents que le ministère exigeait avant d'attribuer les numéros d'assurance sociale ne suffisaient pas à prouver l'identité et la citoyenneté, que le personnel n'avait pas la formation ni les outils adéquats pour confirmer l'authenticité des documents présentés et que des numéros d'assurance sociale de la série 900, destinés à un usage temporaire, n'expiraient pas.

Nous avons également signalé qu'il y avait toujours un écart de 5 millions entre les chiffres du recensement de la population canadienne, compilés par Statistique Canada, et le nombre de numéros d'assurance sociale utilisables dans le registre d'assurance sociale. Même s'il pouvait exister des raisons valables pour un tel écart, nous avons fait remarquer que Ressources humaines et Développement social Canada devait les expliquer à fond. De même, il y avait encore dans le registre plus de 8 millions de numéros d'assurance sociale utilisables qui n'avaient jamais été appuyés par des preuves quelconques d'identité, car ils avaient été attribués avant 1976. Nous avons alors recommandé que le ministère se fixe des objectifs d'intégralité et de fiabilité pour le registre et prenne les mesures voulues pour les atteindre.

Enfin, nous avons relevé que le ministère n'avait pas effectué d'évaluation exhaustive des risques afin de gérer les enquêtes sur les fraudes possibles reliées à l'utilisation du numéro d'assurance sociale.

Chaque année, nous demandons à tous les ministères de nous fournir de l'information à jour sur les mesures qu'ils ont prises par suite de nos recommandations. Cette information sert à évaluer notre rendement et elle est communiquée sous forme de résumé dans notre rapport sur le rendement. Grâce à ce mécanisme, nous avons reçu des mises à jour sur les progrès réalisés depuis 2002 par le ministère pour donner suite à nos recommandations sur l'utilisation du numéro d'assurance sociale. Nous ne vérifions pas cette information, mais nous en évaluons la plausibilité, en nous appuyant sur d'autres renseignements de nature publique et sur notre connaissance acquise du ministère.

[Français]

L'information ainsi obtenue indique que les mesures demeurent incomplètes à l'égard de certaines recommandations que nous avons formulées lors de la vérification de 2002, entre autres: obtenir l'autorisation d'utiliser le numéro d'assurance sociale pour tous les programmes ministériels qui s'en servent à l'heure actuelle; fixer des objectifs d'intégralité et de fiabilité pour le registre d'assurance sociale; et mettre en oeuvre un mécanisme de vérification de l'authenticité des documents d'identité et de citoyenneté auprès des autorités qui les émettent.

Je précise que ces mises à jour ne sont pas de l'information vérifiée. Lors des audiences des comités parlementaires qui ont suivi le dépôt de notre rapport de 2002, nous nous sommes engagés à effectuer un autre suivi de la gestion du numéro d'assurance sociale. Nous planifions actuellement cette vérification et comptons en communiquer les résultats l'an prochain. Nous pourrions alors fournir une évaluation plus complète des progrès réalisés à l'égard de nos recommandations de 2002. Nous invitons les membres du comité à nous faire part de leurs vues sur toutes les questions qui pourraient les intéresser et dont nous pourrions tenir compte dans le cadre de nos travaux.

Monsieur le président, voilà qui conclut ma déclaration d'ouverture. Nous nous ferons un plaisir de répondre aux questions des

membres du comité sur nos précédents travaux ou sur toute autre question liée à notre rôle, à notre mandat et à notre rapport de vérification.

Je vous remercie.

• (0910)

[Traduction]

Le président: Merci, madame Fraser.

Étant donné que vous pouvez être avec nous pendant encore 20 minutes seulement, je vais proposer que chaque parti dispose de cinq minutes pour poser des questions au cours de la première ronde.

Monsieur Regan, allez-y.

L'hon. Geoff Regan (Halifax-Ouest, Lib.): Je vous remercie beaucoup, monsieur le président.

Madame Fraser, je vous remercie d'être venue ce matin en compagnie de hauts fonctionnaires du Bureau.

Permettez-moi de vous interroger au sujet du processus de suivi des rapports que vous produisez. Vous avez déclaré que vous recevez de l'information de chaque ministère et que vous l'évaluez en vous appuyant sur des renseignements de nature publique et votre connaissance du ministère.

Pouvez-vous me dire depuis combien de temps vous avez effectué une telle évaluation visant RHDS et les problèmes que vous avez relevés? Comment procédez-vous?

Mme Sheila Fraser: Nous effectuons un suivi — quoique j'hésite à appeler cela un suivi. Les ministères nous envoient de l'information sur les progrès réalisés en vue de donner suite à nos recommandations, et nous nous en servons pour évaluer notre propre rendement dans le cadre de notre rapport sur le rendement. Ainsi, chaque année, nous indiquons dans ce rapport combien de recommandations ont été appliquées quatre ans après les avoir faites. L'information sert donc à évaluer les résultats.

J'hésite à entrer dans les détails au sujet de l'information que le ministère nous a transmise, car nous ne l'avons pas encore vérifiée. Mais je peux vous dire que d'après cette information, nous constatons qu'il y a eu des progrès, mais il semblerait qu'il y a encore certains problèmes à régler. Nous allons bien entendu confirmer le niveau des progrès lorsque nous aurons effectué une nouvelle vérification complète, que nous entreprendrons très prochainement.

L'hon. Geoff Regan: Monsieur le président, ce qui me préoccupe, à l'instar de nombreuses personnes bien entendu, c'est que le NAS est non seulement un numéro d'assurance sociale en soi qui permet aux gens d'obtenir certains avantages offerts par le gouvernement, mais il peut aussi être utilisé en vue d'obtenir d'autres pièces d'identité ou de prouver l'identité.

Pouvez-vous en dire un peu plus long au sujet de vos préoccupations à l'égard du processus actuel d'obtention d'une carte d'assurance sociale? Autrement dit, pouvez-vous nous dire dans quelle mesure une carte d'assurance sociale constitue une preuve valable d'identité et à quel danger on s'expose lorsqu'on l'utilise?

Mme Sheila Fraser: Lorsque nous avons mené notre dernière vérification en 2002, nous avons soulevé une grande préoccupation à propos de l'utilisation du numéro d'assurance sociale, car, comme M. Regan l'a mentionné, il est largement utilisé dans le secteur privé, et dans de nombreux cas, il sert à établir l'identité d'une personne.

Nous sommes également préoccupés par la question du vol d'identité. S'il était très facile d'obtenir une carte d'assurance sociale, il serait facile pour les gens d'usurper l'identité de quelqu'un d'autre. Nous avons encouragé le gouvernement à se pencher sur ce problème et à établir clairement l'objectif du numéro d'assurance sociale. La réponse que nous avons obtenue en 2002 est celle-ci : « Le gouvernement a réaffirmé sa politique selon laquelle le numéro d'assurance sociale était seulement un numéro de compte pour les programmes fédéraux autorisés. » Dans notre rapport, nous avons ensuite affirmé ceci au sujet du gouvernement : « Pour aider à protéger les renseignements personnels...[il]applique la Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques. »

J'encourage le comité à interroger de nouveau le ministère sur le sujet, car nous croyons comprendre qu'à mesure que le gouvernement développera Service Canada et la formule du guichet unique, le numéro d'assurance sociale deviendra encore plus important dans le processus de prestation des services.

Veillez à l'intégrité du programme et à la vérification de l'identité des demandeurs de cartes d'assurance sociale sont des mesures importantes, mais étant donné le nombre de cartes délivrées avant 1976 sans vérification de l'authenticité des documents, il existe un écart entre les nombres au sein de la population et les nombres qui figurent dans le registre. L'intégrité du registre devient alors encore plus importante, à mon avis, et nous allons bien entendu nous pencher là-dessus ultérieurement.

L'hon. Geoff Regan: Il ne me reste que quelques secondes, alors je vais vous poser cette question : estimez-vous qu'il devrait exister un mécanisme permettant de lier plus étroitement la personne et son numéro d'assurance sociale, de sorte qu'elle ne puisse pas, par exemple, passer sa carte à quelqu'un d'autre sans que le gouvernement reconnaisse l'identité? L'identité peut se révéler très difficile à prouver.

• (0915)

Mme Sheila Fraser: Nous avons certes encouragé le ministère à envisager la possibilité d'échanger avec les provinces des données essentielles, par exemple, et de réexaminer les documents qu'il accepte. Entre autre, il acceptait les certificats de baptême, et je crois que bien des provinces ont signalé que l'authenticité de ces documents n'était pas toujours claire. Si je me souviens bien, ce qui nous avait étonné un peu à l'époque, c'est le fait que le passeport n'était pas accepté comme document permettant d'obtenir un numéro d'assurance sociale, et pourtant, c'est l'un des rares documents qui prouve la citoyenneté et l'identité d'une personne, grâce à la photo.

Il y avait donc des problèmes en ce qui concerne les documents acceptés pour l'obtention d'un numéro d'assurance sociale et la production, par les provinces, des avis de décès. Je crois que des modifications ont été apportées, et je suis certaine que le ministère pourra faire le point sur la question.

Le président: Merci, madame Fraser.

Nous allons passer à la deuxième ronde de questions.

Monsieur Lessard, vous disposez de cinq minutes.

[Français]

M. Yves Lessard (Chambly—Borduas, BQ): Merci, monsieur le président.

Je veux d'abord remercier Mme Fraser, de même que toute son équipe, d'être là aujourd'hui. Je veux lui dire aussi que nous lui sommes très reconnaissants du travail qu'elle fait et du haut niveau de professionnalisme avec lequel elle et son équipe font ce travail.

C'est toujours d'une pertinence et d'un éclairage très utiles pour les travaux que nous avons à faire.

Madame Fraser, je voudrais m'adresser à vous d'abord au sujet de la vocation du numéro d'assurance sociale, qui, à l'origine, devait servir à trois usages: identifier les personnes, contrôler le Régime de pensions du Canada et le Régime des rentes du Québec, contrôler l'assurance-emploi. Au cours des années, il n'y avait pas de verrou pour empêcher qu'on l'utilise à d'autres fins. Alors, au fil des ans, on l'a utilisé à d'autres fins.

Dans votre analyse, est-il permis de voir maintenant à quelles fins ce numéro pourrait, de nos jours, être utile par rapport à la vocation première qu'il avait et par rapport à la réalité d'aujourd'hui, qui a changé au fil des années?

Mme Sheila Fraser: Comme je l'ai mentionné tout à l'heure, nous nous sommes penchés sur cette question pour la dernière fois en 2002. À cette époque, nous nous étions préoccupés beaucoup de l'utilisation du numéro d'assurance sociale. Évidemment, il est utilisé par le gouvernement fédéral pour identifier les bénéficiaires des programmes. Toutefois, on sait qu'il est beaucoup utilisé à des fins diverses par le secteur privé. Nous avons questionné le gouvernement afin de savoir s'il en tenait compte, s'il ne devait pas changer sa politique voulant que ce soit simplement un numéro d'identification pour les programmes du gouvernement fédéral. À l'époque, en 2002, il a réitéré sa politique en vertu de laquelle ce n'était qu'un numéro d'identification pour les programmes du gouvernement fédéral.

Maintenant, c'est évidemment une question qu'on examinera à nouveau, parce qu'avec Service Canada, on entend dire que le numéro d'assurance sociale devient encore plus important. Il faudrait voir si le gouvernement fédéral a changé d'avis ou non.

C'est peut-être une question que le comité pourrait poser aux représentants du ministère qui vont nous succéder aujourd'hui, à savoir s'ils ont étudié la question ou s'ils ont eu des avis différents quant à la politique.

M. Yves Lessard: Effectivement, ce que nous observons maintenant, avec Service Canada, qui répond à des demandes de services pour 12 ou 14 ministères, c'est qu'il est facile de pouvoir l'utiliser pour les autres services.

Je vais un peu déborder — à votre invitation, d'ailleurs — la question du numéro d'assurance sociale comme telle, parce que je pense que nous pourrions, avec vos collègues de travail, poursuivre nos travaux à cet égard.

Dans vos travaux, vous avez eu l'occasion de vérifier, par exemple, le budget alloué pour les congés de compassion. J'aimerais profiter de votre présence ici pour vous demander d'examiner cet aspect. Si ma mémoire ne me fait pas défaut, 159 millions de dollars étaient consacrés à ces congés. Or, 70 millions de dollars auraient été utilisés pour gérer ces congés, alors qu'il n'en a coûté que 11 millions de dollars pour pouvoir donner des prestations de compassion.

On voudrait s'assurer qu'on ne fait pas erreur lorsqu'on fait cette analyse. Je pense que de votre côté, vous pourriez peut-être nous éclairer plus tard, à moins que vous puissiez le faire maintenant.

• (0920)

Mme Sheila Fraser: Ce n'est pas une question sur laquelle nous nous sommes penchés jusqu'ici, mais nous allons sûrement prendre cela en considération dans nos prochains travaux.

M. Yves Lessard: Je vais profiter de l'occasion pour dire qu'il serait souhaitable que vous reveniez là-dessus et sur la question de l'assurance-emploi. L'assurance-emploi est un des gros budgets de ce ministère : 16 ou 17 milliards de dollars par année. Je pense qu'il est utile pour nous de pouvoir examiner de plus près la gestion de cette caisse et peut-être aussi de faire en sorte d'échanger avec vous au sujet de l'impact social que peut avoir la question du détournement de cette caisse.

Je n'hésite pas devant vous à prononcer le mot « détournement ». Vous employez peut-être un autre qualificatif, mais je trouve assez effrayant le fait qu'au cours des 10 ou 12 dernières années — d'ailleurs, vous nous aviez prévenus de cela —, près de 50 milliards de dollars ont été détournés de cette caisse.

Mme Sheila Fraser: Comme le comité le sait sans doute, nous faisons chaque année une vérification financière du Compte d'assurance-emploi. Il y a environ deux ou trois ans, nous avons fait une vérification de gestion et formulé une série d'observations sur le surplus. Alors, si le comité le désire, il nous fera plaisir de revenir discuter avec vous des travaux que nous avons effectués.

[Traduction]

Le président: Merci, monsieur Lessard.

Monsieur Martin, vous avez également cinq minutes.

M. Tony Martin (Sault Ste. Marie, NPD): Je vous remercie beaucoup. Je sais que depuis que vous avez publié le rapport de 2002, vous avez demandé au ministère des mises à jour régulières. Combien en avez-vous reçues?

Mme Sheila Fraser: Nous en recevons une par année. Chaque année, nous recevons des mises à jour de la part de tous les ministères qui font état des progrès réalisés sur le plan de l'application de recommandations.

M. Tony Martin: D'accord. Vous avez laissé entendre dans votre exposé que, même si vous avez eu ces mises à jour, rien n'indique vraiment que des changements considérables ont été effectués en vue de mettre en oeuvre les recommandations que vous avez formulées.

Mme Sheila Fraser: Je crois qu'il y a eu des progrès à certains chapitres. Mais nous connaissons les éléments qui soulèvent des préoccupations, notamment, l'utilisation du numéro d'assurance sociale, l'écart entre les nombres et l'intégrité du registre. Nous ne serons pas en mesure de confirmer ces préoccupations tant que nous n'effectuerons pas une autre vérification, ce que nous sommes sur le point de faire.

M. Tony Martin: J'ai certes entendu parler de certains cas de vols d'identité au cours des deux dernières années. Il y en a eu quelques-uns dans ma circonscription. Tout commence par une seule pièce d'identité, et avant qu'on puisse réagir, l'identité totale a été volée. En ce qui concerne les cas que j'ai examinés, j'ai eu du mal à obtenir une réponse du ministère quant aux mesures à prendre.

Avez-vous formulé des recommandations propres à certains cas?

Mme Sheila Fraser: Je ne crois pas que nous ayons examiné des cas particuliers et des solutions propres à ceux-là. Nous avons par contre exprimé notre préoccupation à l'égard du vol d'identité et nous avons fait des commentaires sur l'importance du numéro d'assurance sociale et la politique du gouvernement quant à l'utilisation de ce numéro. Comme je l'ai dit, le gouvernement a réaffirmé en 2002 que le numéro d'assurance sociale était seulement un numéro de compte. Si on considère qu'il s'agit d'un numéro de compte, les procédures visant à vérifier son intégrité seront très différentes de celles utilisées si on considère qu'il s'agit d'un numéro qui pourrait être utilisé par le secteur privé, par exemple, pour de nombreuses raisons.

Le niveau de protection et l'ampleur des efforts consacrés à vérifier l'identité d'une personne varient. En 2002, le gouvernement a réaffirmé que le numéro d'assurance sociale était considéré comme un numéro de compte. Il en est peut-être autrement maintenant, et nous allons bien entendu nous informer.

M. Tony Martin: Je sais que vous avez récemment effectué une étude sur les passeports. Il s'agit là d'un autre document que de nombreux Canadiens utilisent à titre de pièce d'identité. Vous avez formulé certaines recommandations à l'intention de ce ministère, et il semble que certaines d'entre elles ont été mises en application assez rapidement. Je sais que certains des changements qui ont été apportés ont eu des répercussions sur ma capacité en tant que député d'une région rurale du Nord de servir mes électeurs, parce qu'ils doivent maintenant se présenter en personne à un bureau des passeports pour obtenir un passeport de manière urgente. Auparavant, les députés pouvaient faire venir la personne à leur bureau, vérifier l'authenticité de leurs documents, envoyer la demande et collaborer avec le ministère pour que le passeport soit délivré. Nous ne pouvons plus faire cela; il existe maintenant un système à deux vitesses au pays. Si vous habitez dans un grand centre, vous pouvez simplement vous rendre à un bureau des passeports pour obtenir un passeport de manière urgente ou selon la procédure habituelle. En fait, vous pouvez pratiquement l'obtenir dès le lendemain, si vous êtes disposé à payer ce qu'il faut. Dans ma collectivité, il faut huit heures de route pour se rendre au bureau des passeports le plus près, ce qui signifie qu'il faut la plupart du temps passer la nuit dans la ville en question, ce qui entraîne d'énormes dépenses.

Pensez-vous que c'est ce qui allait se produire? Quel est le rapport avec le numéro d'assurance sociale et comment pouvons-nous faire en sorte que les gens aient accès aux services tout en protégeant l'intégrité du système et en veillant à ne pas désavantager qui que ce soit?

• (0925)

Mme Sheila Fraser: Je crois que vous avez soulevé un très bon point. Dans le cadre de cette vérification, nous avons cerné un certain nombre de problèmes concernant le processus, en particulier des préoccupations touchant la sécurité, car le bureau des passeports n'accordait pas suffisamment d'attention à la sécurité, étant donné les événements des dernières années. Je me souviens que nous avons posé des questions au sujet du processus auquel les députés pouvaient avoir recours, mais nous n'avons certainement pas recommandé que le ministère y mette fin.

Ce qui nous inquiétait principalement, c'est la façon dont les passeports étaient envoyés. Si je me souviens bien, ils étaient expédiés par autobus. Nous nous sommes demandé si c'était la meilleure façon de procéder; s'il n'y avait pas une autre manière plus sécuritaire.

Si cette procédure dont vous parlez a été entièrement éliminée, il s'agit là d'une décision qui a été entièrement prise par le Bureau des passeports; nous n'avons jamais fait de commentaires à cet égard. Je conviens avec vous que les mesures de sécurité ne doivent pas entraver la prestation des services aux Canadiens.

Nous sommes actuellement en train d'effectuer un suivi de cette vérification. Le ministère nous a présenté un très bon plan d'action détaillé en vue de remédier aux lacunes que nous avons signalées. Le Comité des comptes publics nous avait demandé de faire un suivi à son intention assez rapidement. C'est ce que nous sommes donc en train de faire, je crois, et nous pouvons certes nous pencher sur le problème de la prestation des services et sur les solutions possibles.

Quant au numéro d'assurance sociale, je le répète, ce qui nous préoccupe, ce sont les documents utilisés pour l'obtention d'un numéro et l'intégrité du registre. Nous avons recommandé que le gouvernement fédéral envisage des façons de collaborer avec les provinces à l'établissement de données essentielles, de sorte que lorsqu'une personne décède, par exemple, le gouvernement fédéral en serait informé et le numéro d'assurance sociale pourrait être annulé. Il y aurait donc une meilleure utilisation des autres renseignements qui existent.

M. Tony Martin: Merci.

Le président: Merci, monsieur Martin.

La dernière personne sur la liste est M. Lake, qui dispose de cinq minutes.

M. Mike Lake (Edmonton—Mill Woods—Beaumont, PCC): Merci, monsieur le président.

Je suis ravi de vous revoir, madame Fraser.

Je veux notamment aborder un point dont nous avons parlé à quelques reprises au Comité des comptes publics. Dans bien des ministères, il semble que la gestion des systèmes d'information constitue un réel problème. Souvent, lorsque le Comité des comptes publics étudie des questions, il constate que cette gestion semble être une des sources du problème.

Pouvez-vous nous dire dans quelle mesure la fiabilité et la sûreté des systèmes, dans ce cas-ci, sont adéquates?

Mme Sheila Fraser: Le principal système dans ce cas-ci serait le registre en tant que tel. Il s'agit de toute évidence d'un registre qui a été développé au cours de nombreuses années. Durant le processus, le nombre de documents nécessaires et la rigueur appliquée pour l'attribution des numéros d'assurance sociale ont changé considérablement au cours des 30 ou 40 dernières années. Ce que nous voulons faire comprendre, c'est que l'intégrité du registre doit être améliorée. Nous avons noté un écart entre le nombre dans le registre et le nombre au sein de la population. Il peut y avoir des raisons très valables qui expliquent cet écart, mais le ministère devrait être en mesure de les expliquer. Le nombre semblait élevé à l'époque, c'est-à-dire 5 millions.

Nous avons aussi relevé des problèmes en ce qui concerne les numéros d'assurance sociale délivrés avant 1976, car à cette époque, il n'était pas nécessaire de fournir un grand nombre de documents. Je me souviens que nous avons également soulevé un problème à propos des numéros temporaires — la série 900 — attribués parfois à des personnes détenant un permis de travail temporaire; nous avons constaté que ces numéros n'expiraient pas.

Nous avons aussi remarqué que certains numéros qui, selon le ministère, avaient été annulés ou ne pouvaient plus être utilisés, pouvaient en fait l'être d'après le système. C'est donc dire que le système ne les avait pas entièrement désactivés.

• (0930)

M. Mike Lake: Il y a donc des problèmes sur le plan du fonctionnement du système en plus de...

Mme Sheila Fraser: Oui, et nous avons constaté qu'il n'était pas facile de confirmer que les numéros dans le système étaient valides et corrects.

M. Mike Lake: Quelle est l'importance du numéro d'assurance sociale dans l'augmentation des vols d'identité au pays?

Mme Sheila Fraser: Il est difficile pour moi de répondre à cette question. Le ministère pourrait être en mesure de vous répondre.

Il est certain que le numéro d'assurance sociale est utilisé par de nombreux organismes, et non pas seulement au sein du gouvernement fédéral. Le secteur privé, de toute évidence, l'utilise comme numéro d'identification sur les formulaires T4, entre autres, mais il pourrait être utilisé afin d'obtenir d'autres cartes et d'autres renseignements. S'il est donc possible de s'approprier un numéro d'assurance sociale, cela peut par conséquent faciliter le vol d'identité.

Nous nous sommes demandé si le numéro d'assurance sociale n'était pas devenu davantage qu'un simple numéro de compte. Si c'est le cas, il faut donc renforcer les procédures suivies pour la l'attribution des numéros d'assurance sociale. Comme nous l'avons mentionné plus tôt, le gouvernement a réaffirmé en 2002 sa politique selon laquelle le numéro d'assurance sociale était seulement un numéro de compte.

M. Mike Lake: D'accord. Je crois que parfois les employeurs y accordent davantage de crédibilité.

Le nombre de numéros d'assurance sociale dépasse de 2,4 millions le nombre de Canadiens. Je sais qu'on a éliminé les 2,6 millions qui étaient inutilisés, mais êtes-vous au courant des progrès réalisés en vue d'éliminer ces 2,4 millions? Ce chiffre a-t-il diminué depuis?

Mme Sheila Fraser: Nous ne le savons pas, mais je pense que le ministère vous en parlera.

M. Mike Lake: Y a-t-il une raison qui explique le fait qu'une personne possède plus d'un numéro d'assurance sociale?

Mme Sheila Fraser: Je crois qu'au tout début, cette situation se produisait, car certains de mes collègues m'ont expliqué qu'ils avaient obtenu un numéro d'assurance sociale pour un emploi d'été et que, l'année suivante, ils en avaient obtenu un autre; il n'y avait pas beaucoup de contrôle à cette époque-là. Il est donc possible qu'au début, certaines personnes aient reçu plus d'un numéro d'assurance sociale.

M. Mike Lake: Ce ne devrait cependant pas être le cas?

Mme Sheila Fraser: Effectivement.

M. Mike Lake: Il n'y a pas de raison que quiconque en ait plus d'un?

Mme Sheila Fraser: Pas à ma connaissance, non.

M. Mike Lake: Savez-vous combien d'adultes n'en ont pas? Vous avez dit qu'il y avait 2,4 millions de numéros d'assurance sociale de plus par rapport à la population d'adultes de 20 ans et plus, mais avez-vous une idée du nombre d'adultes qui n'ont pas de numéro d'assurance sociale?

Mme Sheila Fraser: Je ne le sais pas. J'imagine que ce nombre serait assez bas, mais je ne le sais pas. Le ministère pourrait peut-être vous le dire.

M. Mike Lake: Merci beaucoup et j'espère que nous n'aurons pas à revenir sur ce point au comité des comptes publics l'année prochaine.

Mme Sheila Fraser: Eh bien, j'espère que notre rapport indiquera aussi des progrès positifs pour ce qui est du règlement des questions qui ont déjà été soulevées.

Le président: J'aimerais remercier la vérificatrice générale et son équipe d'être venus.

J'aimerais également remercier le Conseil de vérification d'Indonésie auquel je souhaite un bon séjour chez nous.

Je vais demander aux membres du comité quelques minutes de pause afin de recevoir nos nouveaux témoins. Nous allons revenir tout de suite après.

Merci donc encore une fois d'être venus.

• (0930) _____ (Pause) _____

• (0935)

Le président: Juste avant d'entendre les déclarations préliminaires de nos témoins, M. Martin a demandé que l'on s'occupe de questions d'ordre administratif; veuillez m'en excuser.

Nous avons un communiqué de presse à envoyer et nous avons besoin d'une approbation à cet effet.

Commençons par le début. Si vous regardez votre documentation, tout de suite après l'ordre du jour, vous avez le sujet des consultations relatives à l'étude sur l'employabilité au Canada. Il ne devrait pas y avoir trop de débat à ce sujet, et je sais que nous en avons parlé. Je vais juste poser la question, et si nous sommes tous d'accord, nous enverrons ce communiqué.

[Français]

M. Yves Lessard: Étant donné que cela nous a été remis au moment où Mme Fraser était ici, pourriez-vous nous accorder 30 secondes pour en prendre connaissance, monsieur le président?

[Traduction]

Le président: C'est l'information que nous allons envoyer cet automne au sujet de l'étude sur l'employabilité. Nous devons avoir l'approbation du comité au sujet du libellé pour pouvoir l'envoyer, faire savoir à tout le monde ce que nous faisons, et inviter quelques témoins.

• (0940)

[Français]

M. Yves Lessard: Pourriez-vous nous accorder quelques minutes, monsieur le président, afin que nous en prenions connaissance?

[Traduction]

Le président: Monsieur Lessard, avez-vous pu y jeter un coup d'oeil?

[Français]

M. Yves Lessard: Oui, monsieur le président.

Je sais que dans certaines occasions, ce n'est pas possible de le faire, mais lorsque c'est possible, pourriez-vous nous faire parvenir votre document la veille afin que nous en prenions connaissance et que nous ne retardions pas les travaux du comité? C'est conforme à la proposition que nous avons faite et qui a été adoptée ici le 1^{er} juin.

[Traduction]

Le président: Oui, et en toute justice à l'égard de M. Martin, nous aurions dû avoir plus de temps pour en débattre ultérieurement, mais il a dû partir. Nous vous remercions de votre souplesse à cet égard. Dorénavant, nous allons essayer de diffuser ces documents plus tôt.

Je propose que si nous recevons l'approbation de la Chambre pour nos déplacements, nous soyons autorisés à l'envoyer aux témoins et à l'afficher sur le site Web. C'est là notre intention suite à nos débats sur l'étude sur l'employabilité.

Tous en faveur?

Bonnie, êtes-vous en faveur?

Mme Bonnie Brown (Oakville, Lib.): M'accordez-vous l'anonymat? Je pense que vous avez suffisamment de voix.

(La motion est adoptée.)

Le président: Merci aux témoins de nous avoir donné le temps de régler ces questions administratives.

J'aimerais souhaiter la bienvenue aux représentants du ministère des Ressources humaines et du Développement social. Si je comprends bien, vous avez une déclaration préliminaire. Nous allons vous céder la parole.

Merci beaucoup d'être ici, monsieur Nixon.

M. Charles Nixon (sous-ministre adjoint, Politique, partenariats et affaires ministérielles - Service Canada, ministère des Ressources humaines et du Développement social): Merci beaucoup, monsieur le président.

J'aimerais tout d'abord présenter mes collègues. Hy Braiter est sous-ministre adjoint principal, Prestation des services, responsable de l'intégrité depuis un an. Onno Kremers est directeur général - Intégrité.

Nous vous remercions de votre invitation aujourd'hui à parler de l'intégrité du numéro d'assurance sociale. Nous estimons que l'invitation du comité tombe à point nommé compte tenu des progrès que nous avons réalisés à l'égard des recommandations de la vérificatrice générale dans son rapport de 2002, et à propos du rapport réalisé en 2003 par le présent comité sur la gestion du programme du numéro d'assurance sociale.

Dans l'ensemble, notre objectif est d'établir un système de classe mondiale pour gérer le numéro d'assurance sociale. Un tel système doit être assorti d'un bout à l'autre de mesures de responsabilisation, être rigoureux, contenir de l'information précise et permettre à tous les Canadiens d'accéder avec facilité et sécurité à leurs prestations.

• (0945)

[Français]

La responsabilité de la gestion du NAS est maintenant l'affaire de Service Canada, qui s'engage à améliorer la prestation des programmes et services aux Canadiens et Canadiennes. Service Canada travaille avec un nombre croissant de ministères fédéraux, provinces et territoires pour faire progresser l'approche des services à partir d'un même point, d'un guichet unique. Les progrès que nous avons réalisés en ce qui concerne le NAS se situent au premier plan de cette approche. Parallèlement, nous promettons de maintenir l'intégrité et la confidentialité des renseignements des Canadiens.

[Traduction]

Nous sommes responsables de nos résultats devant nos clients et tous les contribuables canadiens. En fait, la Charte de Service Canada consacre ce devoir annuel de reddition des comptes sur notre rendement aux Canadiens. Nous estimons que nos progrès réalisés depuis 2003 ont su améliorer l'intégrité du processus NAS et le registre lui-même.

Pour assurer la responsabilisation et la transparence, nous avons retenu des services d'une firme de vérification indépendante pour qu'elle vérifie l'intégrité du NAS et du registre d'assurance sociale. En outre, cet examen permettra de valider que le NAS et le RAS sont en bonne position pour remplir le rôle comme assise de l'intégrité des programmes et services de Service Canada. Nous attendons les résultats durant cet été et saluerions la possibilité d'en faire part à ce comité. Nous travaillons étroitement avec la vérificatrice générale pour ce dossier.

Dans le même ordre d'idées, nous reconnaissons qu'il nous faut produire des rapports réguliers sur nos progrès. C'est ce que nous avons fait dans le cadre de la présentation régulière au Parlement des rapports sur les plans et priorités. En outre, nous avons présenté un rapport d'étape à ce comité en 2003 ainsi que des bilans annuels à la vérificatrice générale en 2003, 2004 et 2005.

Nous prenons au sérieux la gestion du NAS et avons réalisé des progrès considérables en assurant la rigueur de tout le processus du NAS : rigueur dans la délivrance du NAS à la bonne personne, rigueur dans le contrôle de l'utilisation de ce numéro et rigueur en assurant le niveau d'intégrité le plus élevé dans le registre d'assurance sociale.

Nous délivrons plus d'un million de numéros d'assurance sociale par année. Conformément aux engagements de Service Canada, nous avons remanié de bout en bout le processus de délivrance d'un numéro d'assurance sociale, en adoptant de rigoureuses mesures de contrôle tout en améliorant le service à la clientèle. Nous appelons le nouveau service « Processus d'accès rapide au NAS ».

Notre service amélioré de demande du NAS nécessite de tous nos employés de première ligne une formation et une attestation en gestion d'identité. Le processus exige un examen rigoureux en personne de l'identité et de la documentation du candidat avant que le personnel n'accepte une candidature. Notre nouveau processus d'accès rapide au NAS fournit également aux employés les outils dont ils ont besoin pour prendre des décisions et aiguiller vers nos enquêteurs les clients à risque élevé. En outre, l'automatisation du processus réduit les erreurs dans la saisie des données.

Les clients peuvent maintenant demander et recevoir un NAS en personne en une seule visite versus une attente de trois à six semaines. Cela fait une différence énorme pour les gens qui entrent dans la population active ou touchent d'autres prestations. Le service est actuellement en opération dans 193 centres Service Canada de chaque région du pays, et il sera entièrement opérationnel dans tous les centres Service Canada cet automne.

Nous avons également resserré nos processus de preuve d'identité qui donnent l'assurance que nous avons affaire au bon client. Nous acceptons maintenant que les certificats de naissance originaux et les documents d'immigration originaux. Finis les documents multiples que nous acceptions auparavant, comme les extraits de baptême.

[Français]

Pour étayer le nouveau processus de délivrance du NAS, on trouve un solide système d'assurance de la qualité du NAS/RAS qui consiste en de rigoureux contrôles qui guident chaque étape de la délivrance d'un nouveau NAS. Il s'agit là d'une autre mesure pour s'assurer de la solidité de nos processus, de sorte que nous savons que les données dans le RAS sont précises.

[Traduction]

Plus important encore, nous promovons une utilisation plus rigoureuse et cohérente du NAS par le biais d'un code de pratique du NAS. Ce code offrira des directives à tous les utilisateurs du NAS pour préserver la sécurité et la confidentialité du NAS ainsi que des conseils et outils pratiques pour y parvenir. Le code est destiné à tous les utilisateurs du NAS : les particuliers, les employeurs, le secteur privé, les partenaires du NAS et les employés de Service Canada. Nous amorçons actuellement une vaste stratégie de mobilisation envers le code avec divers groupes de consommateurs, d'employeurs, du secteur privé et d'intervenants gouvernementaux. Dans la foulée, nous espérons lancer officiellement le code cet automne.

Dans le cadre de ce processus, nous aimerions connaître les opinions du comité. Si vous le désirez, nous pouvons déposer une copie de l'ébauche du code.

Monsieur le président, la détention de données précises dans le registre d'assurance sociale est une exigence cruciale pour l'objectif de Service Canada d'élever cet outil à un niveau de classe mondiale. À cette fin, nous avons réduit à environ 700 000 l'écart entre le nombre de détenteurs vivants d'un NAS et la taille de la population. Nous avons certifié la précision de millions de dossiers du RAS en les classant dans des catégories comme décédés, inactifs ou inutilisables, par exemple en éliminant la série 900 de NAS qui ont expiré. Cette série appartient à des gens qui ne sont ni des citoyens canadiens ni des résidents permanents, comme les travailleurs temporaires ou les étudiants étrangers.

Il existe des raisons légitimes pour lesquelles le nombre de NAS délivrés dépasse la population canadienne totale. À titre d'exemples, des Canadiens vivent, étudient ou travaillent à l'étranger, ou des travailleurs étrangers détenteurs légitimes d'un NAS légitime ne vivent plus au Canada et ont encore droit à des prestations du RPC. De plus, des pensionnés canadiens ont décidé de vivre à l'étranger.

Afin d'améliorer la précision du RAS, nous poursuivrons nos liens automatisés avec d'autres ministères tel que Citoyenneté et Immigration Canada et l'Agence du revenu du Canada, ainsi qu'avec les provinces et les territoires afin d'obtenir des données chronologiques et opportunes sur les naissances et les décès.

Tel que recommandé par ce comité et la vérificatrice générale, nous avons négocié avec succès des ententes avec le Nouveau-Brunswick, l'Ontario et la Colombie-Britannique, de façon à pouvoir valider les documents à leur source de manière automatique et électronique. Cela signifie que, lorsque nous recevons une demande de NAS, nous pouvons automatiquement vérifier auprès de la province qui délivre le document qu'il s'agit d'un certificat de naissance, ce qui accroît la précision du RAS.

Ces ententes touchent actuellement environ 54 p. 100 de la population canadienne. Nous poursuivons activement des ententes avec les provinces et territoires restants, et nous espérons que la plupart seront en place au cours de la prochaine année. Comme vous le savez, nous jouissons déjà de liens protégés avec Citoyenneté et Immigration Canada de manière à pouvoir identifier avec précision 100 p. 100 des résidents permanents et temporaires.

● (0950)

[Français]

Enfin, nous entreprenons actuellement un exercice de points de repère pour définir les niveaux de précision et d'intégralité, ainsi que pour fixer des indicateurs de rendement clés pour le RAS en s'inspirant des pratiques exemplaires de partout dans le monde, y compris celles de l'administration de sécurité sociale des États-Unis. Les résultats de cet exercice nous aideront à améliorer encore plus la précision du RAS.

[Traduction]

En conclusion, les progrès que nous avons réalisés dans l'amélioration de l'intégrité du programme NAS permettent la transformation du service qui est au cœur de Service Canada, dont le mandat est d'intensifier l'accessibilité des services aux Canadiens. Nous songeons à délivrer des NAS aux Canadiens au moment où ils en ont besoin de manière à ce qu'ils puissent accéder facilement aux services auxquels ils ont droit — quand arrive un nouveau-né dans la famille, quand débarque un nouveau venu dans le pays, lorsqu'une jeune personne a besoin d'un NAS pour travailler. Parallèlement, lorsqu'une personne meurt, nous allons automatiquement désactiver le NAS et proactivement verser des prestations de survivant.

Juste pour donner un exemple de la façon dont le tout se déroule, nous pilotons par le biais de nos liens avec les organismes des données de l'état civil une initiative dans huit hôpitaux de l'Ontario qui offrent un NAS en même temps qu'une naissance est enregistrée. À l'heure actuelle, un parent ne peut obtenir un NAS, ou un passeport, sans certificat de naissance. Sans NAS, un parent ne peut faire une demande de bons d'études canadiens ou de subventions canadiennes pour l'épargne-études. Le NAS à la naissance donne aux parents l'occasion de combiner trois processus distincts — enregistrement de naissance, demande de certificat de naissance et demande de NAS — dans un seul processus électronique. Nous nous attendons à mettre en place ce service dans tous les hôpitaux de l'Ontario au début de cet automne, et en Colombie-Britannique également. En résumé il s'agit d'un virage fondamental dans la manière dont les services sont offerts aux Canadiens tout en améliorant l'intégrité du processus.

Merci. Nous serons enchantés de répondre à vos questions ou observations sur nos efforts pour protéger l'intégrité du NAS et fournir un service amélioré aux Canadiens.

Le président: Merci, monsieur Nixon.

Nous allons maintenant passer à la deuxième série de questions.

Nous commençons par M. D'Amours, cinq minutes.

[Français]

M. Jean-Claude D'Amours (Madawaska—Restigouche, Lib.): Merci, monsieur le président.

Merci à vous trois d'être ici. Je suis convaincu que d'autres gens vous accompagnent.

Ma question porte le système d'enregistrement des numéros d'assurance sociale des nouveau-nés. Je crois que cela peut présentement être fait de façon électronique, sur Internet. Est-ce bien le cas?

• (0955)

[Traduction]

M. Charles Nixon: Non, il est possible de le faire par Internet. Lorsqu'on a examiné les formulaires pour l'enregistrement d'une naissance, un certificat d'une naissance et le NAS, on s'est aperçu que les mêmes questions étaient posées. Nous avons décidé de travailler avec nos collègues de l'Ontario pour mettre sur pied un système permettant de tout coordonner afin d'améliorer les choses, si bien qu'un citoyen n'a pas à s'adresser à deux ordres de gouvernement et obtenir trois séries de formulaires pour faire le nécessaire. Cela peut se faire par Internet.

[Français]

M. Jean-Claude D'Amours: Ce sont justement des choses qui peuvent être faites à partir d'Internet.

J'aimerais savoir quel est le niveau de protection existant lorsque quelqu'un fait une demande. Lorsqu'un parent fait une demande pour un nouveau-né, quels sont les processus qui vous assurent que l'information qui vous est fournie est bonne?

Lorsqu'on élimine toute la question des rencontres en personne, c'est certain que certains documents peuvent être fournis qui ne sont pas toujours les bons. On espère que ce sont les bons documents, mais on est convaincu que certaines fois, des documents peuvent être remis qui ne sont pas nécessairement les bons.

Donc, comment s'assure-t-on, avant de livrer une carte et un numéro d'assurance sociale chez les parents, que cela est bien attribué à un nouveau-né au Canada?

[Traduction]

M. Charles Nixon: Nous avons les mêmes processus actuellement. Les parents doivent signer pour un enfant. Par ailleurs, dans le cas d'une naissance, vous avez la signature du médecin. Tout cela témoigne de la naissance et donne le confort et la sécurité dont nous avons besoin pour délivrer un numéro à ce bébé.

[Français]

M. Jean-Claude D'Amours: Cependant, lorsque la demande est faite par Internet, il ne peut pas y avoir de signature. Je comprends votre logique, mais lorsqu'il faut signer un document à un bureau des ressources humaines ou à Service Canada, les gens nous voient signer et peuvent nous demander une pièce d'identité. Par ailleurs, lorsque la demande est faite par Internet, de quelle façon s'assure-t-on aujourd'hui, et de quelle façon le fera-t-on dans le futur, que le numéro d'assurance sociale est bien délivré à quelqu'un qui vient de naître au Canada?

On comprend qu'un nouveau-né ne peut pas avoir accès à bien des choses. Toutefois, notre but est d'être proactifs. Nous ne visons pas à agir pour aujourd'hui, mais plutôt pour l'avenir. Dans 15 ou 16 ans, une personne pourrait, parce qu'on a fait une demande en son nom, utiliser un numéro d'assurance sociale qui n'aurait peut-être pas dû lui être délivré.

Donc, quelles sont les mesures en place aujourd'hui, et celles qui le seront dans le futur, pour s'assurer que l'Internet puisse nous permettre d'avoir un processus sécuritaire pour les Canadiens?

[Traduction]

M. Charles Nixon: C'est un processus en deux étapes. À l'heure actuelle, vous avez besoin de la documentation de la province pour obtenir un certificat de naissance pour obtenir un numéro d'assurance sociale; c'est ce qui est prévu dans ce que j'ai décrits comme un processus en deux étapes également. Une fois une naissance enregistrée, ce qui nécessite la signature des parents et des médecins, elle nous est signalée par une voie de communication protégée. Une fois que nous recevons l'information de la province, nous délivrons un numéro d'assurance sociale à ce nouveau-né.

[Français]

M. Jean-Claude D'Amours: Je sais qu'il ne me reste pas beaucoup de temps, monsieur le président.

Je comprends qu'il n'est pas possible qu'un parent puisse faire une demande en ligne, ni aujourd'hui ni dans le futur, sans que l'information primordiale de la province visée ait été fournie. Alors, même si des parents faisaient une telle demande, si cette information ne vous est pas fournie, il n'est absolument pas possible qu'un numéro d'assurance sociale soit délivré. Vous nous assurez donc qu'il y a un système de sécurité pour les Canadiens.

M. Charles Nixon: C'est cela.

M. Jean-Claude D'Amours: Merci.

[Traduction]

Le président: Merci, monsieur D'Amours.

Nous passons à la personne suivante, madame Bonsant, cinq minutes.

[Français]

Mme France Bonsant (Compton—Stanstead, BQ): Bonjour.

Je commencerai par vous faire part d'une plainte. Une personne de mon comté m'a dit avoir reçu son numéro d'assurance sociale dans une enveloppe qui n'était même pas cachetée. Alors, en prenant l'enveloppe, la carte était accessible. Je trouve cela un peu bizarre. Si vous utilisez des enveloppes, s'il vous plaît, assurez-vous de bien les cacheter.

Vous parlez d'un processus rapide d'émission d'un numéro d'assurance sociale. Je vous demanderais de ne pas confondre la rapidité pour fins de statistiques afin que Service Canada puisse dire qu'il a très bien travaillé et les erreurs qui peuvent en résulter. Je pense que c'est très important.

Dès leur naissance, j'ai demandé des numéros d'assurance sociale pour mes filles; cela s'est très bien passé. Je ne crois pas qu'un délai d'un, deux ou trois mois puisse changer quelque chose pour un bébé de trois mois: il ne l'utilisera pas pour aller travailler chez McDonald's. Il faut donc porter une attention particulière aux numéros que vous émettez pour des nouveau-nés.

• (1000)

M. Yves Lessard: M. Blackburn serait content de vous entendre.

Mme France Bonsant: Je sais qu'il a travaillé à l'âge de 12 ans, mais il y a une différence entre 12 ans et 12 semaines.

[Traduction]

M. Charles Nixon: D'accord, nous allons suivre votre conseil sur la colle des enveloppes.

Ce qui se passe également actuellement, c'est qu'il existe des programmes disponibles pour les bébés si les parents veulent commencer une subvention pour l'épargne-études ou un bon d'études dès la naissance. C'est la raison pour laquelle il est devenu beaucoup plus intéressant pour les parents ou les grands-parents — ou qui que ce soit d'autre — d'avoir un numéro d'assurance sociale, car il est nécessaire pour pouvoir bénéficier de ces programmes. C'est la raison pour laquelle il est devenu nécessaire — non pas seulement pour le premier emploi, mais aussi au début de la vie lorsque l'on commence à investir pour l'éducation postsecondaire d'un enfant.

[Français]

Mme France Bonsant: Dans le merveilleux monde de l'ordinateur, comment le gouvernement ne peut-il pas se rendre compte qu'un même numéro d'assurance sociale est utilisé par plusieurs personnes? N'y a-t-il pas un avertissement quelque part que ce numéro est associé à quatre noms différents? La main gauche sait-elle ce que fait la main droite?

[Traduction]

M. Charles Nixon: Nous avons fait un examen du registre pour savoir si, tout d'abord, il y a dédoublement des chiffres; cela fait donc partie de notre travail sur l'intégrité du registre de l'assurance sociale. Par ailleurs, nous vérifions les noms qui sont semblables pour s'assurer que les gens n'en n'ont pas plus qu'un. Nous avons également fait ce travail et découvert qu'il y avait très peu de double emploi, très peu de personnes détenant deux numéros.

Cela fait partie du travail que nous effectuons constamment pour garantir l'intégrité du registre.

[Français]

Mme France Bonsant: Je ne parle pas tout à fait d'une personne qui a deux numéros d'assurance sociale, mais plutôt des occasions où quatre personnes différentes ont un même numéro. Je crains les vols d'identité. Tout peut facilement être cloné de nos jours. On voit de plus en plus de personnes qui demeurent dans une province et qui reçoivent une facture de 150 000 \$ dollars pour l'achat d'un bijou dans une autre province.

Comment se fait-il qu'une personne telle que vous, de Service Canada, ne peut pas se rendre compte qu'un même numéro d'assurance sociale est associé à trois ou quatre personnes?

[Traduction]

M. Hy Braiter (sous-ministre adjoint principal, Prestation des services - Service Canada, ministère des Ressources humaines et du Développement social): Si vous permettez, d'autres aspects interviennent. Le numéro d'assurance sociale permet d'obtenir diverses prestations. Dans tous les programmes de prestations gérés par Service Canada — et probablement par tous les autres ministères provinciaux — si de l'impôt était déduit pour un particulier à de nombreuses reprises, simultanément, on s'en apercevrait très vite. L'ARC s'en apercevrait, nous en informerai immédiatement, ce qui déclencherait notre enquête.

Les prestations du Régime des pensions du Canada sont déduites et enregistrées par nous et elles nous sont présentées en fonction d'un numéro d'assurance sociale; par conséquent, si quatre personnes avaient le même numéro d'assurance sociale, nous recevions beaucoup de prestations et immédiatement les systèmes informatiques du Régime des pensions du Canada, du Régime des rentes du Québec, etc., le signaleraient.

Nous alignons nos dossiers de prestations sur ceux de l'ARC, et nous alignons nos dossiers d'assurance-emploi sur les prestations. Si de multiples personnes travaillaient avec le même numéro d'assurance sociale, on s'apercevrait immédiatement de l'anomalie. Compte tenu de ces concordances, nous envoyons les observations voulues à nos enquêteurs qui se trouvent dans tout le pays — nous en avons 1 800. Ils commenceraient une enquête à partir de l'information donnée.

Il serait très difficile que plusieurs personnes travaillent avec le même NAS vu toute l'information qui arrive dans les divers programmes auxquels elles ont droit, ou même pour les gens qui ont de faux NAS et des adresses multiples. Il ne s'agit donc pas seulement de l'intégrité du numéro d'assurance sociale, mais aussi des anomalies qui surgissent au moment où ces personnes demandent des prestations; il faut alors régler la situation, faire enquête, ce qui est important.

• (1005)

Le président: Merci, madame Bonsant.

Nous passons maintenant à M. Martin, cinq minutes.

M. Tony Martin: Merci beaucoup.

Ce qui me préoccupe ce matin, c'est la question du vol d'identité et également le partage éventuel d'information par ces systèmes ainsi que les relations que vous avez avec le secteur privé lorsque vous remettez les numéros. Quel genre d'information est partagée, quel genre d'information est glanée, qui détient cette information et quel accès les gens ont-ils à cette information? Il semble que lorsque quelqu'un pénètre dans un système et vole l'identité d'une autre personne, il rend non seulement la vie de cette personne infernale, vu ce qui arrive à ses cartes de crédit, etc., mais il a également éventuellement accès à plus d'information.

Pouvez-vous en l'espace de quelques minutes nous parler des relations que vous entretenez avec d'autres organisations, le secteur privé, par exemple, vu que ce numéro est communiqué aux employeurs — et comment vous protégez l'intégrité du système, le partage de l'information. Qui détient cette information et quelles en sont les règles afférentes?

M. Charles Nixon: Merci.

C'est une question d'actualité. Le vol d'identité nous intéresse beaucoup également. C'est une des bonnes raisons pour lesquelles nous sommes en train de mettre au point ce code de pratique sur le numéro d'assurance sociale. Nous pensons que c'est important. On nous l'a signalé plus tôt; la population a besoin de comprendre l'utilisation du NAS, de la façon dont il devrait être protégé, etc. Par conséquent, ce code de pratique a été créé pour fournir ce genre d'information. Je pense qu'il est temps de le rappeler de nouveau à tous et nous allons consulter des groupes cet été et publier le code à l'automne.

Par ailleurs, la Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques, la LPRPDE, a été adoptée en 2000. Elle améliore la protection des renseignements personnels dans le secteur privé. Les sociétés payent leurs employés et obtiennent des numéros d'assurance sociale de leurs employés pour préparer leur feuille de paye, ce qui comprend la déduction de l'impôt et le prélèvement de prestations pour l'assurance-emploi ou le Régime des pensions du Canada. Elles remettent le tout à l'ARC en notre nom en utilisant le numéro d'assurance sociale, et nous justifions tout ceci en fonction de ce numéro. Nous n'échangeons pas d'information dans l'autre sens. Le secteur privé recueille de l'information pour nous, pour l'utilisation réglementaire des programmes et des impôts, et nous utilisons cet argent pour régler les comptes d'impôt et évaluer les prestations pour ces programmes.

M. Tony Martin: Ma question vise l'utilisation du NAS. Vous dites que vous travaillez avec Service Canada pour offrir tout un éventail de services et, en quelque sorte, pour ramener tout dans un seul endroit. Il arrive fréquemment que l'on émette l'idée d'une carte multi-usages qui servirait à tout, y compris aux soins de santé. Ai-je raison de dire que la voie que nous semblons suivre maintenant avec Service Canada, ainsi que l'utilisation du NAS et la consolidation de ce processus, pourraient nous mener à un point où logiquement, on envisagerait un genre de carte multi-usages pour tous, qui pourrait remplacer le passeport, par exemple? Nous parlons maintenant de l'éventualité de trouver une carte qui, si les Américains décident qu'ils vont exiger le passeport pour entrer dans leur pays... Ils parlent de la possibilité d'une autre carte au lieu d'un passeport; il existe certaines solutions de rechange. Dans votre façon de voir les choses, dans vos milieux, en est-il question en ce moment?

• (1010)

M. Charles Nixon: Il y a deux façons d'aborder cette question. Tout d'abord, le numéro d'assurance sociale demeure pour nous un identificateur de fichier. Nous avons des programmes qui sont

autorisés à l'utiliser. À Service Canada, nous avons assumé la prestation de nouveaux services qui n'utilisent pas le numéro d'assurance sociale parce qu'ils ne sont pas autorisés à le faire. Depuis avril, Service Canada est celui qui s'occupe d'émettre les permis pour embarcations de plaisance. Le numéro d'assurance sociale n'entre pas en jeu. Donc, il n'est pas nécessaire de tout axer sur un seul numéro.

Par contre, vous avez raison de vous demander si nous avons en fait choisi la bonne approche puisque nous affirmons vouloir mieux intégrer les services que nous offrons aux Canadiens. Nous sommes en pourparlers avec le commissaire à la protection des renseignements personnels et avec le Conseil du Trésor, qui assume la responsabilité de la politique à l'égard du numéro d'assurance sociale. Toutefois, nous mettons en oeuvre loyalement, c'est incontestable, ce que le gouvernement de l'heure décide et nous demande de faire.

Le président: Merci, monsieur Martin.

Monsieur Brown, vous disposez de cinq minutes.

M. Patrick Brown (Barrie, PCC): Merci, monsieur le président.

La première question que j'aimerais vous poser au sujet de cet exposé concerne la production de documents originaux pour établir la preuve de l'identité. Je suis certes conscient de la valeur des documents d'origine comme moyen d'accroître la sécurité. Je suis curieux cependant de connaître la réaction à cette décision et de savoir s'il est arrivé qu'elle bloque l'accès à des programmes. Y a-t-il, au sein de notre société, des groupes auxquels cette nouvelle politique cause des difficultés?

M. Charles Nixon: Je crois que tout le monde en a compris, en fin de compte, l'à-propos. Naturellement, elle a représenté un changement pour certains, notamment quand nous avons assorti de dates d'expiration la série 900 des NAS, c'est-à-dire les numéros d'assurance sociale utilisés par les travailleurs temporaires au Canada. Donc, chaque année, il faut qu'ils demandent un nouveau numéro, si vous préférez, alors qu'auparavant, ils conservaient toujours le même. Vous conviendrez avec moi que ce n'était pas le moyen idéal de sécuriser le système. Nous avons donc changé nos méthodes, ce qui nous a aidés à réduire l'écart dont vient de parler la vérificatrice générale.

Cette mesure n'a pas soulevé un grand tollé. Les Canadiens en comprennent la nécessité pour vraiment établir son identité. Les documents dont nous nous servons sont issus d'un entretien que nous avons eu avec d'autres fonctionnaires fédéraux et provinciaux pour faire en sorte que nous utilisons vraiment les documents les plus authentiques qui soient pour émettre quelque chose d'aussi important que le numéro d'assurance sociale.

Nous avons observé qu'il existe de très petits groupes auxquels cela cause peut-être des inconvénients en raison de leur lieu de naissance. Par exemple, nous avons dû prévoir une étape supplémentaire pour les enfants canadiens qui sont nés à l'étranger. Ce sont des choses que nous découvrons en cours de route. Toutefois, essentiellement, le système fonctionne bien.

M. Patrick Brown: En ce qui concerne les concitoyens âgés, l'exigence des documents d'origine pose-t-elle un obstacle manifeste?

M. Charles Nixon: Il conviendrait peut-être avant tout que vous sachiez que plus de 90 p. 100 des numéros d'assurance sociale sont émis à des personnes de moins de 16 ans. Il serait donc plutôt étonnant qu'une personne d'un âge aussi avancé n'ait pas de NAS. Toutefois, c'est possible. Je n'ai pas d'exemple qui me vient à l'esprit. D'autres peuvent peut-être en suggérer.

M. Patrick Brown: Je vous ai entendu mentionner que huit hôpitaux participaient à un projet pilote. De quoi s'agit-il au juste?

M. Charles Nixon: Ce sont des hôpitaux de l'Ontario. Nous pouvons vous obtenir les renseignements. Il m'est impossible de vous répondre au pied levé.

M. Patrick Brown: Y a-t-il quoi que ce soit de concret qui permet d'en juger l'efficacité?

M. Charles Nixon: Le projet se déroule extrêmement bien. Quatre-vingt-quinze pour cent des personnes ont demandé un numéro d'assurance sociale dans le cadre de ce processus et elles ont été très satisfaites de la diminution des documents à remplir pour obtenir un numéro d'assurance sociale pour leurs nouveaux-nés.

• (1015)

M. Patrick Brown: Y a-t-il de l'information que vous pourriez transmettre au comité concernant cette progression et où en sont les projets pilotes? Je suis sûr que cela l'intéresserait.

M. Charles Nixon: Bien sûr. Nous vous la ferons parvenir avec plaisir. La clientèle est satisfaite à 98 p. 100, ce qui est pas mal bon.

M. Patrick Brown: C'est même excellent.

En ce qui concerne les ententes relatives à l'enregistrement des données de l'état civil, vous avez mentionné qu'il y en avait au Nouveau-Brunswick, en Ontario et en Colombie-Britannique. Prévoit-on en conclure avec d'autres provinces?

M. Charles Nixon: Oui, nous sommes en pourparlers avec toutes les provinces depuis quelque temps déjà. Je ne crois pas faire erreur en affirmant que nous souhaitons un échange électronique d'informations, mais que tous les registraires provinciaux de l'état civil ne sont pas prêts à l'assumer, puisque certains continuent de tenir les registres manuellement. Nous nous attendons, comme je l'ai mentionné dans ma déclaration liminaire, à faire d'importants progrès au cours de la prochaine année dans ce dossier.

Je viens tout juste d'assister à une réunion de sous-ministres fédéraux et provinciaux en matière de services au début de la semaine, et c'est là un domaine d'une grande importance pour chacun d'entre eux. Nous ne sommes pas les seuls à en profiter. Eux aussi y gagnent. Qu'on se rappelle les dépenses engagées par les provinces et les territoires dans les soins de santé et l'assistance sociale, par exemple. Ils ont donc tout intérêt à protéger l'intégrité de ces systèmes, tout comme nous avons intérêt à protéger l'intégrité de programmes comme l'assurance-emploi, le Régime de pensions du Canada et la Sécurité de la vieillesse.

M. Patrick Brown: Serait-il trop optimiste de prévoir que les sept autres provinces adhéreront au cours de la prochaine année ou de la suivante?

M. Charles Nixon: C'est ce que nous espérons.

M. Patrick Brown: Monsieur le président, je n'ai plus de question.

Le président: Durant le prochain tour de table, la parole revient aux libéraux. Je crois qu'à ce stade-ci, ils n'ont pas de question.

Mais auparavant, nous allons céder la parole à M. Dykstra, pour cinq minutes.

M. Rick Dykstra (St. Catharines, PCC): Merci, monsieur le président.

Je n'absorberai pas tout le temps qui m'est alloué, mais je tenais à poser une question concernant la présence de la vérificatrice générale ici ce matin. De toute évidence, son bureau revient faire un suivi de la vérification. Voici ce que j'aimerais savoir: vous sentez-vous bien préparé ou estimez-vous que l'examen ira bien, d'après les recommandations qui ont été faites il y a plusieurs années?

M. Charles Nixon: Nous aimerions le croire. Je ne voudrais trop me vanter, parce qu'il y a toujours place à des améliorations. Cependant, nous estimons avoir fait d'importants progrès dans l'intervalle, et nous sommes en train de prendre d'autres mesures qui vont encore plus loin que ce qui a été recommandé dans les rapports du comité et de la vérificatrice générale en 2002 et en 2003. Ces mesures amélioreront le processus et accroîtront l'intégrité du registre d'assurance sociale, nous fournissant ainsi un processus fiable.

M. Rick Dykstra: La série de numéros 900 semble être la vedette ou la question qui est souvent revenue sur le tapis. Dans votre déclaration, vous avez affirmé que vous aviez réglé le problème. Êtes-vous sûr de l'avoir bien réglé?

M. Charles Nixon: Oui, tout à fait. Le 1^{er} avril 2004, nous avons déposé un règlement qui instituait un régime de date limite ou de date d'expiration des numéros 900, de sorte que tout travailleur temporaire qui arriverait au Canada ne pourrait y demeurer que... de plus, le numéro est lié à leurs documents d'immigration. Par conséquent, ces numéros d'assurance sociale cesseront d'exister, seront éliminés du registre d'assurance sociale et ne pourront donc pas être utilisés. Si quelqu'un tente de le faire, notre système le signalera.

M. Rick Dykstra: Vous avez mentionné entre autres qu'il y a quelques années, le fait pour un organisme privé ou une entreprise d'utiliser le numéro d'assurance sociale à quelque fin que ce soit est devenu illégal. Je suppose que cela figure dans la loi comme tel.

Savez-vous combien environ d'entreprises ou d'organismes utilisent le numéro d'assurance sociale à des fins d'identification?

M. Charles Nixon: Tous les organismes qui ont des employés le font probablement, puisque la loi les oblige à faire des retenues à la source pour les impôts, le Régime de pensions du Canada et l'assurance-emploi. Donc, elles ont besoin de ce numéro. En fait, elles sont censées demander à l'avoir dès qu'elles embauchent quelqu'un, de manière à vérifier que cette personne a vraiment un numéro d'assurance sociale. Ce sont le genre de choses que nous prévoyons dans notre code, de manière à ce que les mesures qui s'imposent pour l'utilisation du numéro d'assurance sociale soient prises par les employeurs du secteur privé.

• (1020)

M. Rick Dykstra: Les mesures qui s'imposent ont-elles été prises pour faire en sorte que l'intégrité du système est protégée à cet égard?

M. Charles Nixon: Oui.

M. Rick Dykstra: D'accord. Je vous remercie.

Le président: Si vous avez terminé, nous allons céder la parole à M. Lessard pour cinq minutes.

[Français]

M. Yves Lessard: Merci, monsieur le président.

Je soumetts à votre attention que nous pourrions profiter du dernier tour pour reprendre le tour de sept minutes que nous n'avons pas eu au début. Pendant que vous réfléchissez à cela, je profite des cinq minutes qui me sont allouées. Vous nous ferez part de votre décision ensuite.

Si on s'en tenait à l'affirmation que vous faites à la page 7, je dirais qu'il n'y a plus de problèmes, qu'on ne doit plus s'inquiéter. En effet, vous dites :

Et comme vous le savez, nous jouissons déjà de liens protégés avec Citoyenneté et Immigration Canada de manière à pouvoir identifier avec précision 100 p. 100 des résidents permanents et temporaires.

Donc, si on part de là, on pourrait dire qu'on ne doit plus beaucoup s'inquiéter. Cependant, la vérificatrice nous a révélé ce matin que, bien qu'il y ait eu des progrès, il y a encore 700 000 personnes qui détiennent un numéro d'assurance sociale mais au sujet desquelles on n'a pas la certitude qu'elles le devraient.

Je reviens à l'utilisation. Vous affirmez, à juste titre, je crois, que le ministère des Ressources humaines et du Développement social en fait maintenant la gestion. Par contre, les lignes directrices relatives à l'utilisation relèvent toujours du Conseil du Trésor, si je ne m'abuse. Donc, le ministère en fait la gestion comme telle, et le Conseil du Trésor émet les directives quant à l'utilisation.

L'usage qui doit en être fait est toujours en lien avec le revenu. C'est donc dire que le ministère du Revenu est visé. Par exemple, chaque fois qu'on fait un emprunt et qu'on veut déduire un montant d'argent de nos impôts parce que c'est rentable, ou encore si on a des dividendes, c'est toujours en fonction du revenu. Or, on constate qu'on s'écarte souvent de cette utilisation. Même les clubs vidéo, par exemple, nous demandent parfois notre numéro d'assurance sociale. C'est donc dire qu'il n'y a pas de verrou.

Vous, qui en faites maintenant la gestion, est-ce que vous avez parlé avec le Conseil du Trésor afin qu'il y ait des verrous et que le numéro d'assurance sociale ne soit plus utilisé à de telles fins? C'est ma première question.

Deuxièmement, toujours dans la perspective de sécuriser le système, en 2002, sur la base d'une opinion de la vérificatrice générale, le présent comité avait émis 14 recommandations. Le gouvernement, au début de 2003, avait dit qu'il allait mettre ces recommandations en vigueur, prendre des mesures appropriées et faire un rapport à la vérificatrice générale et au comité sur l'évolution de la mise en place de ses mesures.

Est-ce que ces rapports ont été faits? À quelle fréquence? Est-ce qu'on a fait rapport au comité de l'évolution de la mise en oeuvre des mesures dont vous nous avez parlé?

Veillez d'abord répondre à ces deux questions. S'il me reste du temps, deux minutes supplémentaires, je reviendrai.

[Traduction]

M. Charles Nixon: J'en ai eu cinq. Je vais essayer d'y répondre rapidement de manière à ce que vous ayez tout le temps voulu.

En ce qui concerne ce que vous avez dit au sujet de Citoyenneté et Immigration, ce ministère vérifie pour nous les renseignements sur les résidents temporaires ou permanents. Par contre, nous attendons encore de pouvoir créer avec ce ministère un lien électronique du côté de la citoyenneté. C'est là un outil qu'il nous tarde d'avoir.

Vous avez raison de dire que c'est le Conseil du Trésor qui énonce la politique concernant l'utilisation fédérale du numéro d'assurance sociale. Le fait que Blockbuster ou une autre entreprise, une pizzeria par exemple, estiment que le numéro d'assurance sociale a de l'importance pour leur entreprise nous pose certains problèmes. C'est

un phénomène que nous espérons régler grâce au code — nous espérons rétablir dans l'esprit des Canadiens quelles sont les utilisations correctes du numéro d'assurance sociale.

Quant aux rapports, nous avons certes fait rapport au comité de la suite donnée aux recommandations de 2003. Nous avons alors précisé que nous assurons un suivi grâce à nos rapports annuels, à nos rapports sur les plans et les priorités et à ceux sur le rendement du ministère. Durant chaque année qui a suivi, ces deux rapports incluaient de l'information sur nos objectifs de l'année et sur l'état d'avancement des travaux concernant le numéro d'assurance sociale. Comme l'a précisé la vérificatrice générale, nous lui avons fait rapport des progrès accomplis pour mettre en oeuvre les recommandations qu'elle a faites dans ses rapports de 2003, 2004 et 2005. Nous ne le ferons probablement pas cette année en raison du suivi qu'elle s'apprête à faire. Le processus reprendra alors du tout début, je suppose.

• (1025)

Le président: Vous avez épuisé vos cinq minutes, monsieur Lessard, mais je vais vous laisser poser une autre question.

[Français]

M. Yves Lessard: En 2002 et 2003, vous aviez un montant de 10 millions de dollars pour pouvoir mettre en application des mesures correctrices.

Êtes-vous revenus, depuis lors, chercher des budgets supplémentaires pour pouvoir mettre ces mesures en application? Cela a-t-il eu un impact sur votre capacité de mettre en application vos mesures?

Je reviens sur deux questions que j'ai posées plus tôt. Avez-vous fait des suggestions au Conseil du Trésor concernant ces mesures, que j'appelle des verrous? On dit qu'il y a un usage qui n'apparaît pas conforme à la vocation de ce numéro, mais je constate qu'aucun verrou n'existe pour en empêcher un mauvais usage.

Est-ce la première fois, depuis 2003, que vous faites état de l'évolution de la mise en application des mesures qui avaient été convenues cette même année?

[Traduction]

M. Charles Nixon: Pour ce qui est du financement, nous avons décidé en tant que ministère que les travaux requis pour améliorer l'utilisation du numéro d'assurance sociale et pour assurer l'intégrité du registre d'assurance sociale étaient tels qu'il valait mieux réévaluer les dépenses à cet égard et demander plus de crédits dans notre budget pour ce poste.

Depuis 2002, nous avons accru nos dépenses administratives de 7 millions de dollars. De plus, nous avons consacré 9 millions de dollars à des projets spéciaux, par exemple l'intégrité du registre d'assurance sociale — pour faire des études et ainsi de suite —, de manière à en assurer le bon fonctionnement et à paver la voie aux ententes provinciales. En tout, au cours des quatre dernières années, nous avons engagé plus de 16 millions de dollars de réallocations internes pour faire progresser les travaux dans ce dossier.

Quant au Conseil du Trésor, nous n'avons pas particulièrement discuté d'un mécanisme de verrouillage, pour reprendre vos termes. Nous ne l'avons pas fait. Nous avons préféré essayer de rejoindre les Canadiens grâce à des outils de communication — et le code en fait certainement partie — de manière à essayer de rétablir les utilisations correctes du numéro d'assurance sociale.

Il est certain que, lorsque nous sommes informés de mauvaises utilisations, nous communiquons avec les groupes en cause pour leur rappeler à quoi sert le numéro.

Le président: Je vous remercie beaucoup.

M. Lake a quelques questions à vous poser.

M. Mike Lake: Je vous remercie d'avoir répondu à notre invitation.

J'ai remarqué, dans votre déclaration, que vous parlez de rigueur une dizaine ou une quinzaine de fois.

• (1030)

M. Charles Nixon: C'est vrai, et c'était voulu.

M. Mike Lake: On dirait effectivement que vous faites des progrès. Je me réjouis de le constater. Je fais partie du comité des comptes publics, et il n'est pas très agréable de s'y retrouver si vous n'avez pas fait de progrès dans la mise en oeuvre des recommandations de la vérificatrice générale.

Je me demandais si vous pouviez nous décrire le genre de fraude le plus courant auquel donnent lieu les numéros d'assurance sociale.

M. Charles Nixon: Ces fraudes trouvent leur origine à l'extérieur. En effet, certains s'efforcent d'obtenir des prestations auxquelles ils n'ont pas droit. Si vous posiez une question générale au sujet des programmes, sachez que des gens tentent d'obtenir des avantages auxquels ils n'ont peut-être pas droit. Le problème n'est pas forcément le numéro d'assurance sociale comme tel, mais il entre en jeu.

M. Mike Lake: Comment utiliseraient-ils le numéro d'assurance sociale pour le faire, cependant?

M. Charles Nixon: En tant que détenteurs authentiques d'un NAS, par exemple, ils pourraient essayer de toucher des prestations d'assurance-emploi auxquelles ils n'ont pas droit. Ils ont peut-être...

M. Mike Lake: En utilisant leur propre numéro d'assurance sociale ou celui d'un autre?

M. Charles Nixon: Ils pourraient effectivement tenter de s'y prendre de cette façon, mais ils se sont peut-être également entendus avec l'employeur pour soumettre un faux relevé d'emploi, entre autres.

M. Mike Lake: D'accord. Quelle serait l'utilité d'avoir un faux numéro d'assurance sociale, par exemple?

M. Charles Nixon: C'est une des étapes à franchir pour se construire une identité. Le fait d'avoir un numéro d'assurance sociale, aux yeux de certains, peut leur donner une certaine crédibilité qui leur permet d'obtenir un autre document d'identité, une carte ou je ne sais trop quoi encore qui enracine encore plus leur fausse identité.

M. Mike Lake: D'où les mesures prises à l'autre bout du processus, ce code dont vous parlez.

M. Charles Nixon: Oui.

M. Mike Lake: Donc, vous sapez la crédibilité de ce numéro, en un certain sens — la confiance excessive faite à ce numéro.

M. Charles Nixon: C'est juste. Tout à fait. Ce n'est pas une carte d'identité.

M. Mike Lake: J'ai une question relative à la formation. Je remarque, à la page 3 du texte de sa déclaration, que la vérificatrice générale déplore le manque persistant de formation officielle des enquêteurs chargés de vérifier l'authenticité des documents soumis pour obtenir un numéro d'assurance sociale. Que faites-vous pour régler ce problème?

M. Charles Nixon: Ces faits ne sont pas à jour, et ce n'est que normal puisqu'elle n'est pas venue enquêter. Toutefois, nous avons offert toute une série de cours de formation il y a quelques années

afin de relever le calibre des employés de première ligne qui s'occupent des numéros d'assurance sociale. Nous venons tout juste d'instituer pour tous nos employés de première ligne — ils sont 1 500 — un tout nouveau régime de formation beaucoup plus rigoureux grâce auquel ils suivent une semaine de formation et reçoivent, en réalité, une attestation à la fin. Ils doivent satisfaire à une norme très élevée pour pouvoir continuer de faire ce travail, sans quoi ils sont affectés à d'autres tâches.

M. Mike Lake: Quand la vérificatrice générale parle d'enquêteurs, parle-t-elle de personnes dont le rôle est différent de celui des employés de première ligne? Elle parle en fait de personnes qui enquêtent réellement sur des fraudes, n'est-ce pas?

M. Charles Nixon: Oui.

M. Mike Lake: Et elle affirme qu'il n'existe pas de programme de formation officielle même pour ces enquêteurs.

M. Charles Nixon: Ce n'est pas vrai. Il y en a.

M. Mike Lake: Donc, c'est simplement la manière dont... Et puis, ces données sont aussi désuètes?

M. Charles Nixon: Oui. Disons simplement que tout s'améliore avec le temps. Il faut que nous suivions les faits nouveaux qui surviennent dans les moyens utilisés pour commettre des fraudes et que nous fassions en sorte que notre personnel en est bien informé, qu'il en est conscient et qu'il se méfie, de manière à pouvoir contribuer aux enquêtes et à prévenir les fraudes.

M. Mike Lake: J'ai une dernière question.

Un des points dont il est constamment question aux réunions du comité des comptes publics — et vous m'avez probablement entendu le dire à la vérificatrice générale — est que le système d'information, la technologie qu'utilisent les ministères, semblent désuètes et ne plus répondre aux normes. Les systèmes que vous utilisez en rapport avec le registre existent de toute évidence depuis longtemps. Quelles mises à niveau ont été faites récemment pour faire en sorte qu'ils permettent de faire ce qu'il a à faire?

M. Hy Braiter: Nous avons bien sûr commencé par mettre de l'ordre dans nos données. Nous avons établi des liens avec les provinces et nous obtenons des renseignements chronologiques ainsi que des informations relatives aux décès. Par exemple, l'Ontario nous a fourni au moins l'équivalent de cinq ans de données.

À mesure que nous concluons des accords avec chacune des provinces, nous effectuons des recoupements dans nos bases de données informatisées afin de relever les décès que nous ignorions. Nous avons passé en revue les données de notre système et les avons comparées à celles de tous les autres systèmes utilisant le NAS. Si nous voyons qu'aucune activité n'a été enregistrée en cinq ans pour une personne, par exemple, qu'aucun impôt n'a été prélevé ni aucune cotisation versée, qu'aucune prestation n'a été demandée, bref, que cette personne n'a donné aucun signe de vie, nous classons le NAS comme inactif. Si la personne en question se manifestait un jour pour réclamer des prestations, nous lui demanderions de se présenter et nous l'interrogerions afin qu'elle prouve son identité.

Comme vous l'avez entendu, nous sommes en contact avec Citoyenneté pour nous assurer que nos dossiers sont en règle. Nous comparons nos données sur les dates de naissance, notamment, avec celles de l'ARC, de sorte que lorsque vous produirez votre déclaration de revenus, nous pourrions voir si les renseignements qu'elle contient correspondent à ceux de notre registre.

Nous avons réduit le nombre de cas de 5 millions à 700 000.

Nous venons d'engager une compagnie indépendante pour qu'elle passe au crible les données, en vérifie encore la fiabilité et établisse des normes de qualité pour éviter différents types d'erreurs. Il y a des erreurs plus importantes que d'autres. Certaines sont dues à des problèmes d'identité, et d'autres, à une inversion dans la date de naissance — jour, mois, année; mois, jour, année.

Je vous rappelle que jusqu'en 1976, aucune preuve n'était nécessaire pour obtenir un numéro d'assurance sociale. Celui-ci était simplement un numéro de compte. À l'époque, on a pris la décision — toujours en vigueur aujourd'hui — de ne pas embêter les personnes âgées en leur demandant de se présenter pour prouver leur identité encore une fois. Mais lorsqu'elles se présentent pour réclamer des prestations, notamment du RPC, nous faisons des vérifications. Nous validons de nouveau leur identité en leur demandant de fournir des documents.

Donc, nous avons amélioré nos méthodes.

La mesure très importante que nous avons prise a été d'implanter un nouveau système à la fine pointe de la technologie qui permet aux gens d'obtenir un NAS en 15 minutes. Les demandeurs se présentent devant un agent bien formé en matière de documents et d'identité. Nous établissons un lien entre nos dossiers et ceux de toutes les provinces, de sorte que lorsque quelqu'un arrive avec un certificat de naissance de l'Ontario, non seulement nous savons à quoi ce document doit ressembler — nous le soumettons à un équipement spécialisé pour vérifier sa validité —, mais en plus, nous communiquons avec les provinces par des moyens électroniques pour vérifier si les informations qu'elles détiennent correspondent aux nôtres. Si ce n'est pas le cas, nous ne nous contentons pas de dire à la personne qu'elle ne peut obtenir un NAS; nous signalons le cas à la province et nous ouvrons une enquête. Donc, nous aidons également les provinces à mettre de l'ordre dans leurs données.

Je pense que nous faisons de l'excellent travail. Dans tous nos bureaux, nos agents aux comptoirs pourront accéder en ligne au fichier central afin de contre-vérifier les renseignements. Lorsque vous vous présentez devant eux, ces agents peuvent vérifier les renseignements que vous avez pu nous fournir il y a 30, 40 ou 50 ans et voir s'ils correspondent à ceux des documents que vous nous présentez.

Alors nous y travaillons, et nous progressons. Nous espérons que la vérificatrice générale le reconnaîtra.

• (1035)

M. Mike Lake: Comme je l'ai dit au début, je tiens à vous remercier, et il semble effectivement que vous accomplissez des progrès.

Le président: Souhaitez-vous faire un dernier commentaire, monsieur Nixon?

M. Charles Nixon: J'aimerais seulement ajouter une observation concernant la dernière partie de votre question. En plus du système très moderne que nous implantons cette année, nous continuons de procéder à des évaluations des risques concernant nos systèmes pour nous assurer qu'ils sont imperméables aux intrusions externes. C'est capital pour nous, compte tenu des renseignements que nous protégeons au nom des Canadiens.

Le président: Merci.

Je profite de l'occasion pour remercier M. Nixon et son équipe d'être venus témoigner et entendre la mise à jour. Nous nous pencherons encore sur le sujet l'année prochaine, lorsque la vérificatrice générale reviendra pour nous informer des progrès accomplis.

Merci encore d'avoir pris le temps de venir nous rencontrer aujourd'hui.

Avant de conclure, j'aimerais dire qu'au début de la séance, M. Martin a parlé d'adopter l'itinéraire de nos déplacements. Mais avant, j'aimerais avoir quelques précisions. Peut-être voulez-vous jeter un coup d'oeil sur les dates pour savoir ce qu'il en est, avant que nous ne levions la séance.

Vous les avez devant vous. Je vous prie de consulter la page où figurent les villes et les heures.

Comme vous pouvez le voir, nous serons à Ottawa du 18 septembre au 6 octobre, à notre retour. Donc, ce n'est pas sorcier; nous tiendrons nos audiences à Ottawa.

Pour ce qui est de l'Est du Canada, j'ai communiqué avec le bureau de notre whip. Celui-ci travaille évidemment avec les whips de l'opposition. Il ne voit pas d'objection à ce que nous nous déplaçons du 9 au 12; ce n'est pas durant la semaine de relâche. Je crois que c'est pendant celle qui la précède. Cela ne pose pas de problème, à condition qu'on parvienne à s'entendre avec les whips de l'opposition. Probablement six d'entre nous — trois du gouvernement, trois de l'opposition, je crois — iront faire des consultations, pourvu que cela convienne à tout le monde. Mais pour le moment, le bureau de notre whip est favorable à ce que nous partions du 9 au 12.

J'ai cru comprendre que les dates 13 au 15 novembre, qui tombent en pleine semaine de relâche, étaient problématiques. Si vous le souhaitez, nous parlerons de nouveau à nos whips respectifs afin de changer ces dates pour qu'elles tombent sur une semaine où nous ne sommes pas en congé. Il est certain que les gens sont assez occupés pendant ces semaines. Peut-être devrions-nous tenter de déterminer un moment qui serait acceptable pour tous les partis en ce qui a trait à leur capacité de se déplacer dans l'Ouest.

Là-dessus, je m'en remets à la volonté du comité.

Monsieur Brown.

M. Patrick Brown: De mon point de vue, lorsque nous sommes ici, on nous inonde de demandes de rencontres et de participation à des événements. Cette semaine de congé est pour nous une nécessité puisqu'elle nous permet d'assister à ces événements et à ces rencontres. Je pense que si nous ne pouvions l'utiliser, cela nuirait à nos rôles de députés.

• (1040)

Le président: Je vois à vos hochements de tête que tout le monde s'entend sur la question des déplacements. Je crois qu'en toute logique, nous devons nous adresser de nouveau à nos whips. Pourvu qu'il y ait correspondance entre les lieux, il ne devrait pas y avoir de problème. Nous essaierons de nous en tenir aux dates du 9 au 12. Je suggère que nous en parlions avec Karen afin d'être certains qu'il n'y aura aucun inconvénient.

Pour les audiences à Montréal, on a proposé le 27. C'est un vendredi. Est-ce que cela pose problème? Voulons-nous changer cette date? Évidemment, il n'y a aucun vote les vendredis. Est-ce que ce sera trop serré pour ceux qui voudront retourner chez eux la fin de semaine? On a proposé que nous nous rendions à Montréal le 27 octobre. Bien sûr, il est très facile, à partir de là, de nous rendre aux aéroports d'Ottawa, de Toronto, etc. Si vous n'y voyez pas d'inconvénient, nous laisserons cela ainsi.

Jeudi, nous devons être prêts à discuter de notre visite dans l'Ouest.

Mme Bonnie Brown: Essayez de trouver des dates qui ne tombent pas pendant la semaine de congé.

Le président: Merci.

Nous travaillerons avec le bureau de la greffière et discuterons avec nos whips respectifs; peut-être arriverons-nous avec des propositions jeudi. D'accord?

Des voix: D'accord.

Le président: Ceci étant dit, je lève la séance.

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

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

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

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

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

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

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