



CHAMBRE DES COMMUNES  
HOUSE OF COMMONS  
CANADA

## Comité permanent des comptes publics

---

PACP • NUMÉRO 022 • 1<sup>re</sup> SESSION • 41<sup>e</sup> LÉGISLATURE

---

TÉMOIGNAGES

**Le mercredi 14 décembre 2011**

**Président**

**M. David Christopherson**



## Comité permanent des comptes publics

Le mercredi 14 décembre 2011

• (1530)

[Traduction]

**Le président (M. David Christopherson (Hamilton-Centre, NPD)):** Je déclare ouverte la séance n° 22 du Comité permanent des comptes publics.

Bienvenue à nos invités. Je vous prie de vous présenter aux membres du comité et d'entamer votre déclaration préliminaire.

[Français]

**M. Robert Fonberg (sous-ministre, ministère de la Défense nationale):** Merci, monsieur le président.

Membres du comité, bonjour.

[Traduction]

Je vous remercie de me donner l'occasion de parler du chapitre trois du Rapport du printemps 2011 de la vérificatrice générale, qui porte sur le Régime de pension de la Force de réserve.

Je vous présente mes collègues ici présents: le vice-amiral Bruce Donaldson, vice-chef d'état-major; le contre-amiral Andrew Smith, chef du personnel militaire; Kevin Lindsey, dirigeant principal des finances; et Dave Grandmaison, directeur des Services des pensions des Forces canadiennes et du projet de renouvellement des pensions de service militaire.

En tant que vice-chef d'état-major, le vice-amiral Donaldson a une perspective bien particulière sur les Forces de réserve.

[Français]

Il fera une brève allocution et vous donnera des renseignements importants sur l'historique et la mise en oeuvre du régime de pension de la force de réserve.

**Vice-amiral Bruce Donaldson (vice-chef d'état-major de la Défense, ministère de la Défense nationale):** Si vous me le permettez, monsieur le président.

**Le président:** Oui.

[Traduction]

**Vam Bruce Donaldson:** Merci, monsieur le président.

Les réservistes constituent en effet un élément essentiel des Forces canadiennes, puisqu'ils contribuent de façon importante au succès des opérations militaires du Canada. Au fil des décennies et au cours des dernières années, où le rythme opérationnel a été très élevé, nos réservistes se sont portés volontaires pour servir, soit dans le cadre d'opérations, au pays comme à l'étranger, soit en occupant des postes de soutien importants en tant que suppléants. En fait à un moment donné, au plus fort de nos opérations en février 2010, 15 000 des 27 000 membres de la Première réserve travaillaient à temps plein pour les Forces canadiennes. Des réservistes de partout au pays ont répondu à l'appel au service à un moment où l'on avait besoin d'eux et ils ont volontairement pris congé de leur emploi régulier ou de leur programme d'études pour servir à temps plein au sein des Forces

canadiennes. Ils ont joué un rôle crucial en contribuant à ce que nos forces militaires demeurent opérationnelles et performantes, et j'estime que tous les Canadiens leur doivent énormément de gratitude.

Monsieur le président, le Régime de pension de la Force de réserve est conçu pour offrir aux membres de la Force de réserve un régime de pension moderne correspondant à leur niveau de service et il leur fournit des avantages comparables à ceux de leurs collègues de la Force régulière.

[Français]

Il vise également à ce que les Forces canadiennes soient en mesure de retenir les réservistes dans leurs rangs et de continuer à attirer des hommes et des femmes de talent.

Le gouvernement du Canada a commencé à élaborer ce régime à la fin des années 1990 en réponse aux demandes de la part des réservistes, des parlementaires et des Canadiens. Il s'agit d'une entreprise extrêmement complexe qui a exigé énormément de travail et de planification pour sa mise en oeuvre.

[Traduction]

En fait, lorsque le ministère a présenté le Régime de pension de la Force de réserve en mars 2007, il s'agissait du premier régime de pension introduit dans la fonction publique fédérale en plus de 40 ans.

Nous savions que nous ferions face à des défis. La nature unique du service au sein d'une réserve signifie qu'aucun cas ne ressemble à un autre. Pour cette raison, il était presque impossible d'établir un système générique pouvant tenir compte de tous les scénarios possibles. De plus, les dossiers de certains membres remontent aux années 1960, lorsqu'ils existaient sous forme papier uniquement — si même ils existaient —, ce qui demande énormément de temps pour les extraire et les consulter.

Bien que le ministère fut conscient de certains des risques associés à ces problèmes, nous avons décidé qu'ils n'étaient pas suffisants pour retarder l'instauration d'avantages pour les réservistes, puisque l'atténuation des risques aurait engendré de nouveaux retards dans la mise en oeuvre du régime. Nous avons donc procédé à la mise en oeuvre du Régime de pension de la Force de réserve en mars 2007.

Nous avons retenu beaucoup de leçons de la mise en oeuvre du régime, qui nous ont incités à revoir notre approche et nous ont permis de trouver des façons d'améliorer le programme afin d'appliquer rapidement les leçons retenues et de commencer à apporter des changements pour accroître l'efficacité du programme. Je ne suis pas persuadé que nous aurions pu prévoir ces leçons en retardant la mise en oeuvre du régime pour l'étudier davantage.

Monsieur le président, beaucoup des problèmes soulevés dans le rapport du printemps 2011 de la vérificatrice générale étaient très semblables aux conclusions que nous avons tirées après la mise en oeuvre du régime. Nous avons donc accepté les conclusions et les recommandations du chapitre 3 du rapport. En fait, le ministère avait commencé à régler des questions depuis plusieurs années déjà.

Depuis la publication du rapport de la vérificatrice générale, nous avons fait des progrès importants relativement au plan d'action en gestion. Nous avons recruté et formé des employés supplémentaires pour traiter les dossiers en retard en faisant passer l'effectif de 132 en mars 2007 à plus de 230 aujourd'hui, et nous continuons d'évaluer si une autre poussée de croissance, assortie de la hausse connexe des coûts d'administration du régime, améliorerait sensiblement la situation. Nous avons amélioré les contrôles internes en ajoutant de nouvelles mesures de vérification des documents pour éviter les erreurs. Nous avons donné suite aux problèmes du système en améliorant la façon dont les demandes sont traitées.

Grâce à ces améliorations, nous avons doublé notre capacité de traitement des dossiers chaque année depuis 2007.

•(1535)

[Français]

Nous reconnaissons aussi l'importance d'une communication ouverte et claire avec les réservistes. Dans le but d'améliorer la communication, nous aurons un site Web provisoire dès mars 2012, alors que le site Web définitif sera accessible à compter de décembre prochain.

De plus, le projet de renouvellement du système de pension militaire, actuellement à l'étape de l'approbation, examinera les procédés et systèmes administratifs opérationnels du régime.

[Traduction]

Comme je l'ai déjà mentionné, il s'agissait d'une entreprise complexe et ambitieuse, mais j'estime que nous avons pris un élan incroyable, et nous allons continuer de miser sur les progrès réalisés. Nous reconnaissons qu'il reste encore beaucoup à faire, mais du même coup, nous continuerons de chercher à améliorer l'efficacité et l'efficacité de la mise en oeuvre du Régime de pension de la Force de réserve dans les mois et les années à venir.

Aujourd'hui, mes collègues et moi, nous serons heureux de répondre à toutes vos questions.

[Français]

Merci beaucoup.

[Traduction]

**Le président:** Merci, monsieur le vice-amiral.

Pardon, chers collègues. J'aurais dû commencer par le vérificateur général adjoint, comme le veut la pratique habituelle. C'est mon erreur.

Monsieur Berthelette, la parole est à vous.

**M. Jerome Berthelette (vérificateur général adjoint, Bureau du vérificateur général du Canada):** Merci, monsieur le président. Il n'y a vraiment pas lieu de vous excuser.

Monsieur le président, je vous remercie de nous donner l'occasion de rencontrer le comité aujourd'hui pour discuter du chapitre 3 du rapport de la vérificatrice générale du printemps dernier, qui porte sur le Régime de pension de la Force de réserve de la Défense nationale.

Tom Wileman, qui est directeur principal, m'accompagne aujourd'hui.

[Français]

Les réservistes jouent un rôle important au sein des Forces canadiennes. Bien que la plupart des réservistes servent à temps partiel, certains se portent volontaires pour un service militaire à temps plein et sont affectés à des opérations à l'étranger.

En novembre 2008, nous avons audité les états financiers du régime de pension de la force de réserve. Faute d'information suffisante pour établir la fiabilité des états financiers, l'audit effectué pour les exercices 2007-2008 et 2008-2009 a donné lieu à une impossibilité d'exprimer une opinion. Il est rare que nous ne puissions exprimer une opinion pour indiquer si des états financiers donnent une image fidèle de la situation financière d'un programme fédéral. Nous avons donc décidé d'effectuer un audit de performance pour connaître les raisons de cette situation.

L'établissement d'un régime de pension fédéral est une activité que l'on entreprend rarement et qui est très spécialisée. La Défense nationale a conçu son régime de manière à inclure tous les réservistes admissibles et à permettre le rachat du service antérieur pour une période illimitée. En mars 2010, environ 21 000 personnes cotisaient au régime.

•(1540)

[Traduction]

La pièce 3.1 de notre chapitre fait un rappel historique des efforts déployés pour établir le Régime de pension de la Force de réserve. La nécessité de mettre sur pied un tel régime remonte à la fin des années 1980, lorsque la Défense nationale a déterminé qu'un régime de pension pourrait faciliter le recrutement de réservistes et leur maintien en fonction. En septembre 1999, le Parlement a accordé le pouvoir d'établir un régime de pension pour la Force de réserve. En mars 2007, le Régime de pension de la Force de réserve est entré en vigueur. Dans le cadre de notre audit de performance, nous avons examiné la méthode adoptée par la Défense nationale pour planifier et mettre en oeuvre ce régime.

[Français]

Nous avons constaté que la Défense nationale n'avait pas planifié de manière adéquate la mise en oeuvre du régime. Aucun cadre supérieur ne s'est vu confier la responsabilité de coordonner à la fois l'élaboration des politiques et la mise en place du régime de pension de la force de réserve.

Les services de pension ont donc été sujets à des retards et à des erreurs au cours des trois premières années de fonctionnement.

[Traduction]

En conséquence, le traitement des demandes de rachat de service antérieur accuse un retard important. Les chiffres de la Défense nationale révèlent que seulement 4 p. 100 des 9 213 demandes de rachat reçues au 31 mars 2010 ont été traitées. De nombreux réservistes pourraient devoir attendre jusqu'à sept ans, sinon plus, à partir du début du Régime, en 2007, avant de savoir quel pourrait être le montant de leurs prestations de retraite et ce qu'il leur en coûtera. Il y aura encore un arriéré en mars 2012.

[Français]

Nous avons recommandé que la Défense nationale adopte un ensemble complet de mesures pour améliorer la gestion du régime de pension de la force de réserve. Nous avons terminé nos travaux d'audit en novembre 2010 et nous n'avons pas examiné les mesures que le ministère a prises depuis.

Le comité voudrait peut-être demander à la Défense nationale de lui décrire les progrès réalisés pour améliorer les services de pension aux réservistes. Le comité pourrait aussi demander au ministère quel est l'arriéré actuel, quand il prévoit éliminer cet arriéré, quand il sera en mesure de préparer un jeu d'états financiers pouvant être audité pour le régime de pension de la force de réserve.

[Traduction]

Monsieur le président, voilà qui termine ma déclaration d'ouverture. Nous serons heureux de répondre aux questions des membres du comité.

Merci.

**Le président:** Merci beaucoup, monsieur Berthelette.

Passons aux questions et à la rotation, en commençant par M. Saxton. Vous avez la parole.

**M. Andrew Saxton (North Vancouver, PCC):** Merci, monsieur le président.

Je remercie les témoins d'être venus aujourd'hui nous parler du Régime de pension de la Force de réserve. Je pense que personne ne contestera que la valeur est un élément fondamental pour tout régime de pension. Le Régime de pension de la Force de réserve comporte de nombreuses caractéristiques qui en font un outil précieux pour planifier l'avenir financier des membres, notamment la retraite anticipée, l'indexation, les prestations de raccordement et des prestations généreuses pour les survivants.

Ma première question s'adresse au Bureau du vérificateur général. Dans son rapport du printemps 2011, la vérificatrice générale mentionne que le traitement des demandes de rachat de service antérieur accuse un retard important. Cette situation serait-elle attribuable au fait qu'avant l'instauration du Régime de pension de la Force de réserve, il y avait 40 ans qu'aucun régime de pension ne l'avait été dans la fonction publique?

**M. Jerome Berthelette:** Monsieur le président, de toute évidence, instaurer un régime de pension exige beaucoup de travail. C'est une entreprise complexe, et quand on n'a jamais fait ça, alors oui, c'est plus difficile.

Or, ce que nous avons découvert, c'est que le Régime de pension de la Force de réserve a été instauré sans que l'élaboration des mesures réglementaires et des politiques soit coordonnée avec l'entrée en vigueur du régime. Ça n'a pas été reconnu comme projet autonome. Comme je l'ai dit dans ma déclaration préliminaire, aucun cadre supérieur ne s'est vu confier la responsabilité du projet lui-même. De plus, il n'y avait aucun plan global de mise en oeuvre pour coordonner l'élaboration des politiques et des mesures réglementaires relatives à la prestation du Régime de pension de la force de réserve.

Je crois que la situation qui s'est présentée découle plus de ça que du fait que pendant longtemps, il n'existait aucun régime de pension.

**M. Andrew Saxton:** Merci.

Si le ministère de la Défense nationale avait attendu jusqu'à ce qu'il ait mis en oeuvre un régime absolument infaillible afin d'éviter les problèmes, le Régime de pension de la Force de réserve serait-il actuellement en vigueur?

**M. Jerome Berthelette:** Monsieur le président, je tiens à préciser au comité qu'en aucun temps au cours de notre audit nous n'avons laissé entendre que le ministère aurait dû attendre pour instaurer le Régime de pension de la Force de réserve. Notre observation relativement à la planification, c'est qu'à l'issue de notre analyse des dossiers, nous avons eu l'impression que la planification de la mise

en oeuvre du régime aurait pu être entamée longtemps avant et être coordonnée avec l'élaboration des politiques et des mesures réglementaires.

● (1545)

**M. Andrew Saxton:** Selon votre rapport, un nombre élevé de cotisants — environ 11 000 — ont racheté leur service antérieur. Il indique également qu'il existe peu de dossiers de plus de quatre ans et que beaucoup sont incomplets ou inexistantes.

Savez-vous combien d'heures sont nécessaires pour traiter un dossier, en particulier s'il n'est pas complet?

**M. Jerome Berthelette:** Monsieur le président, selon l'information dont nous disposons, il faut de 80 à 100 heures pour traiter les rachats de service antérieur, entre autres en raison du problème avec les dossiers. Ils étaient seulement sur papier avant 1999, alors ils sont très difficiles à trouver et parfois, ils n'existent même pas. C'est pourquoi la Défense nationale doit utiliser d'autres documents afin de prendre une décision.

**M. Andrew Saxton:** Merci.

Pouvez-vous nous préciser quelles sont les étapes que le ministère doit suivre pour examiner et confirmer le service antérieur?

**M. Jerome Berthelette:** Monsieur le président, je demanderais aux représentants du ministère de répondre à cette question.

**Le président:** Que l'un d'entre vous veuille bien répondre à la question.

**M. Dave Grandmaison (directeur, Services des pensions des Forces canadiennes, ministère de la Défense nationale):** Je pense que ce sera moi, monsieur le président.

Comme on l'a entendu, aucun dossier électronique ne date d'avant 1999. Dans bien des cas, il n'existe même pas de dossier sur papier. Pour nous permettre de valider leur dossier, les réservistes nous envoient de la documentation sur leur rémunération, et nous réunissons leurs relevés de paie archivés. Par le passé, on appelait ça des cartes de paie.

S'ils ne sont pas en mesure de trouver tout ça, nous acceptons le registre de présences des cours. Beaucoup de cotisants ont dû suivre des cours de six mois à la BFC Borden, par exemple. Il est ainsi possible de prouver qu'un réserviste était sous-lieutenant de 1962 à 1963, et ainsi de suite. En dernier recours, lorsqu'il est certain qu'une personne a fait du service militaire, nous acceptons un relevé T4 de l'ARC pour trouver les chaînons manquants. Le problème avec le relevé T4, c'est qu'il ne précise pas le rang d'un réserviste ni le nombre d'heures où il a servi: il n'indique que le salaire gagné, mais ça nous permet de remonter la filière. Si un réserviste était sous-lieutenant qu'il pense avoir travaillé durant six mois, nous pouvons calculer le nombre d'heures de travail effectué.

Il revient à mon personnel d'aider chaque cotisant et de s'assurer que son dossier est complet. Il confirme par sa signature que tout est bel et bien là, ce qui nous permet alors de commencer à traiter le dossier.

**M. Andrew Saxton:** D'accord.

Enfin, vous avez mentionné qu'il n'existait aucun dossier de paie approprié avant 1999. La tenue des dossiers s'est-elle améliorée depuis ce temps-là?

**M. Dave Grandmaison:** Monsieur le président, depuis 1999, tous les dossiers sont électroniques. Le BVG les audite chaque année dans le cadre de l'audit de la Défense nationale. Tout est donc conforme depuis l'instauration du régime. La plupart des difficultés sont dues au fait que les réservistes peuvent racheter leur service antérieur. Les dossiers électroniques n'existaient pas, et c'est ce qui cause l'essentiel des retards.

**M. Andrew Saxton:** Merci.

**Le président:** Passons maintenant à Mme Blanchette-Lamothe. Vous avez la parole, madame.

[Français]

**Mme Lysane Blanchette-Lamothe (Pierrefonds—Dollard, NPD):** Merci.

Premièrement, j'aimerais féliciter nos invités d'avoir entrepris la mise sur pied d'un régime de pension de la force de réserve, ce qui représentait plusieurs défis. Je suis heureuse d'entendre aujourd'hui que vous êtes intéressés à relever le défi que représente le perfectionnement de ce régime.

J'aimerais comprendre mieux les défis qui vous attendent encore. Dans le rapport, il est écrit que plusieurs responsabilités ont été partagées, mais que, par contre, aucun cadre supérieur ne s'est vu confier la responsabilité de gérer le projet.

J'aimerais donc savoir si, aujourd'hui, quelqu'un a la responsabilité de gérer ce projet, de façon globale.

**Contre-amiral Andrew Smith (chef du personnel militaire, ministère de la Défense nationale):** En effet, il me revient, à titre de chef du personnel militaire, de gérer cela, autant sur le plan politique que sur le plan de l'administration. Cela n'avait pas été le cas anciennement, mais depuis l'été 2011, les deux composantes du programme relèvent de moi.

**Mme Lysane Blanchette-Lamothe:** C'est donc vous qui allez coordonner la mise sur pied et l'amélioration du régime.

**Cam Andrew Smith:** C'est exact.

**Mme Lysane Blanchette-Lamothe:** Merci.

J'ai quelques questions sur les procédures et les systèmes considérés comme inadéquats. Dans le document qu'on a reçu, il est question de problèmes liés aux ordinateurs, qui ont été rectifiés.

Pourriez-vous me dire de quoi il s'agissait et ce qui a été fait?

**Cam Andrew Smith:** Pourriez-vous répéter votre question?

• (1550)

**Mme Lysane Blanchette-Lamothe:** Le plan d'action qui nous a été fourni indique que les problèmes liés aux ordinateurs ont été rectifiés.

**Cam Andrew Smith:** C'est exact. En 2010, nous avons mis en oeuvre des modifications assez importantes. À l'automne 2011, également, nous avons adopté une autre série de changements du système informatique. Au fur et à mesure que les problèmes sont décelés dans le système, ils sont corrigés.

**Mme Lysane Blanchette-Lamothe:** Pourriez-vous me parler du libre-service à l'aide d'Internet, qui a été considéré comme inadéquat? Cela a-t-il été intégré?

**Cam Andrew Smith:** Parlez-vous spécifiquement de la calculatrice?

**Mme Lysane Blanchette-Lamothe:** Je n'ai pas d'autres détails; on parle dans le rapport du « libre-service à l'aide d'Internet ».

**Cam Andrew Smith:** Anciennement, quand l'aspect administratif relevait d'un autre sous-ministre adjoint, on avait bel et bien deux systèmes, deux sites Web. Nous allons les combiner pour avoir un seul site Web, pour que les réservistes puissent avoir un accès unique à toute l'information requise.

**Mme Lysane Blanchette-Lamothe:** Selon vous, ces améliorations que vous nous avez nommées grossièrement vont-elles contribuer de façon considérable à réduire le temps de traitement et d'étude des dossiers?

[Traduction]

**Cam Andrew Smith:** Je veux rectifier les faits relativement au délai de traitement. Au début, il fallait environ 150 heures pour traiter un dossier. Ça montre une fois de plus combien il est difficile de composer avec des dossiers sur papier.

Grâce aux efforts qui ont été déployés, nous avons réussi à ramener ça à 100 heures, et ça continuera de diminuer graduellement parce que davantage de dossiers auront été automatisés.

En ce qui concerne le site Web en question, je ne vois pas vraiment comment il pourrait influencer sur le délai de traitement. Pour moi, ce sont deux éléments indépendants. Pour ce qui est du temps de traitement, il faut prendre conscience que chaque dossier peut compter jusqu'à 10 000 lignes de données. Quelqu'un doit les passer au peigne fin pour confirmer le taux de rémunération, la durée et les périodes visées, selon que le réserviste était ou non en service. Ça donne une idée de toute la complexité de la tâche.

[Français]

**Mme Lysane Blanchette-Lamothe:** Je comprends bien que le processus est complexe et que cela demande beaucoup d'heures de travail. Quel est l'arriéré, actuellement? Pensez-vous pouvoir éliminer cet arriéré dans le traitement des dossiers en attente?

**Cam Andrew Smith:** Me demandez-vous si on va pouvoir éliminer l'arriéré en question?

**Mme Lysane Blanchette-Lamothe:** Quel est l'arriéré actuel? Selon vous, quelles sont vos capacités d'éliminer cet arriéré?

**Cam Andrew Smith:** À l'heure actuelle, l'arriéré est de l'ordre de 12 000 demandes.

[Traduction]

Encore une fois, il est instructif d'examiner la manière dont ce nombre de 12 000 est fractionné. Au moins 83 p. 100 de ces demandes se rapportent à des personnes qui sont encore en service aujourd'hui et ne peuvent donc pas recevoir de pension maintenant. Cela ne diminue en rien la nécessité pour ces personnes d'avoir accès à des renseignements qui leur permettront de prendre des décisions éclairées au sujet d'un rachat. Il est donc reconnu que le défi que nous devons relever, c'est de nous assurer que nous pouvons leur fournir en temps utile les renseignements dont elles ont besoin pour prendre des décisions éclairées.

Quant aux 17 p. 100 qu'il reste des 12 000 dossiers, soit près de 2 000, pour les personnes qui ont déjà pris leur retraite ou s'apprentent à la prendre, 56 p. 100, soit un peu plus de 1 100, ont déjà été traités. Les 871 autres en sont à diverses étapes de l'évaluation et de la vérification finales qui nous permettront de présenter les chèques de pension en question.

Loin de moi l'intention de minimiser l'importance du problème à régler, mais il est éclairant de préciser que 83 p. 100 des dossiers en question se rapportent à des personnes qui sont encore en service.

•(1555)

**Le président:** Le temps est écoulé; je vous remercie donc tous les deux.

Monsieur Kamp, vous avez la parole.

**M. Daryl Kramp (Prince Edward—Hastings, PCC):** Merci, monsieur le président.

Je parlerai au nom de tous les réservistes du Canada et aussi, je le sais, au nom d'un organisme local. Bien sûr, je suis fier de venir de la même région que les Hasty P's, dont la participation a été extraordinaire. Je pense que c'est la première fois en 40 ans que nous avons une nouvelle mesure législative sur les pensions fédérales; nous en sommes donc enchantés. Aussi imparfaite qu'elle soit, elle représente tout de même un progrès important, et nous vous en remercions.

Je parlerai plus tard de la question du triage, mais pour l'instant, le vérificateur général a déclaré qu'il s'agissait là d'une bonne et d'une mauvaise nouvelle. La bonne nouvelle, comme je l'ai dit, c'est bien entendu que nous faisons enfin quelque chose pour répondre aux besoins.

Le vérificateur général a exprimé un bon nombre de préoccupations sérieuses. Alors, Monsieur Fonberg, ou quelqu'un d'autre qui se sent à l'aise de répondre à cette question, j'aimerais savoir ce que vous faites des recommandations qui ont été présentées. Où en est votre réponse à cet égard? Les recommandations sont nombreuses. Je ne sais pas si nous avons le temps maintenant de passer en revue chacune d'elles, mais j'aimerais bien qu'on me donne l'assurance que vous vous occupez de ces questions et que vous considérez comme prioritaire la recherche d'une réponse efficace.

**M. Robert Fonberg:** Monsieur le président, je renverrai cette question au contre-amiral.

**Cam Andrew Smith:** Merci.

Je parlerai de chaque recommandation. Il n'y en a en fait qu'une seule, mais elle comporte quatre volets, et j'aimerais les considérer l'un après l'autre, si vous me le permettez.

Pour le premier, qui concerne l'embauchage et la formation de personnel, avant et après la vérification, nous avons considérablement accru la capacité de l'équipe chargée de s'occuper de l'arriéré. Avant la mise à exécution du plan, nous avions embauché 40 personnes, de sorte qu'au moment de sa mise en place, en mars 2007, l'équipe était passée de 92 à 132 personnes. Entre le 1<sup>er</sup> mars 2007 et juillet 2010, 70 autres personnes ont été embauchées, ce qui a porté l'équipe à 202 membres. Depuis, nous avons embauché et formé 30 autres personnes pour s'occuper de cette question.

Il y a donc aujourd'hui 232 personnes qui se consacrent à l'arriéré. Nous continuons d'examiner régulièrement la proposition de valeur liée à l'embauchage de plus de gens, tout en étant bien conscients du coût que cela représenterait en regard du plan lui-même. C'est donc un élément que nous examinons et évaluons constamment. Voilà pour le premier volet.

En ce qui concerne le deuxième volet, qui se rapporte aux améliorations du système et aux processus administratifs, j'ai parlé plus tôt de certains changements apportés à l'automne 2010 et à l'automne 2011. Nous continuons d'envisager d'en apporter régulièrement. Certains des problèmes éprouvés au début tenaient au fait que le système était vraiment conçu en grande partie comme il le serait pour un régime de pension de la Force régulière ou de la fonction publique traitant de cas simples. Il ne convenait pas

nécessairement aux cas particuliers des réservistes travaillant à temps partiel. Nous avons donc continué d'apporter des modifications.

Pour ce qui est de la recommandation visant la restructuration des processus administratifs, le projet de restructuration de la pension militaire modifiera certainement les processus opérationnels liés à l'administration des pensions. La tenue de dossiers continuera cependant à se faire manuellement. C'est regrettable, mais c'est ainsi, et nous allons devoir nous en accommoder tant que nous nous occuperons de l'arriéré.

Venons-en maintenant à la partie des recommandations qui a trait aux rapports sur le rendement. Nous avons mis en place un rigoureux système dans le cadre duquel un rapport me sera remis tous les trimestres et sera présenté trois fois par année au Comité consultatif des Forces canadiennes, dont je suis le président. Ce comité compte des cadres supérieurs de l'Armée de terre, de la Marine, de la Force aérienne et de la Force de réserve. Les rapports seront ensuite diffusés par leurs voies respectives et nous tâcherons également de les afficher sur le site Web.

Voyons la question de l'amélioration des communications. J'ai déjà dit qu'on envisageait de combiner les deux sites Web à titre expérimental d'ici mars 2012 et de finaliser le projet au plus tard en décembre prochain, soit dans un an. Nous avons tenu des assemblées publiques pour l'annoncer. Il existe, sous les auspices du chef de la Force de réserve, un groupe de travail chargé des communications sur le régime de pension de la Force de réserve qui doit, lui aussi, le faire savoir. Nous avons toujours un centre d'appel où, pendant les heures de bureau, neuf personnes peuvent répondre aux préoccupations touchant l'administration. Enfin, nous avons notre propre système de messagerie interne par lequel nous tâchons de passer le mot.

Voilà quelques-uns des éléments de la recommandation. Je suis certain que nous sommes sur la bonne voie. Nous avons acquis beaucoup d'expérience dans les quatre ans qui se sont écoulés depuis la mise en oeuvre du plan. Nous avons augmenté le personnel. Les communications se sont améliorées. Le délai de traitement des dossiers a considérablement diminué. Nous avons réglé plus de 11 p. 100 des dossiers. Un plan d'action de la direction a été mis en place pour voir à la gestion du régime de pension de la Force de réserve, la surveiller et en rendre compte.

J'estime, monsieur le président, que nous sommes sur la bonne voie et que nous savons où nous nous en allons.

•(1600)

**M. Daryl Kramp:** Merci.

AI-je une autre seconde, monsieur le président?

**Le président:** Non.

**M. Daryl Kramp:** Merci. J'ai cru que je pouvais essayer.

**Des voix:** Oh, oh!

**Le président:** J'apprécie cela, monsieur le vice-président. L'autorisation est appréciée.

Continuons. Vous avez la parole, monsieur Dubé.

[Français]

**M. Matthew Dubé (Chambly—Borduas, NPD):** Merci, monsieur le président.

Je remercie nos invités d'être ici.

Comme ma collègue, je reconnais la grande importance de ce genre de programme. Cependant, il faut quand même avoir une certaine efficacité pour en bénéficier pleinement.

Mes questions vont abonder un peu dans le même sens. Depuis le début de cette réunion, on parle beaucoup de la complexité du défi de taille que représente ce système.

La direction de votre ministère a recensé des risques importants liés aux difficultés que le projet allait rencontrer. Si on était conscient de cela au début, pourquoi n'a-t-on pas pris des mesures qui auraient peut-être réduit les problèmes qu'on a soulignés dans le rapport du vérificateur général?

**Cam Andrew Smith:** Étant donné ce que nous avons appris depuis, je ne suis pas sûr qu'on agirait aujourd'hui de la même façon.

[Traduction]

Conformément aux principes et aux pratiques courants de gestion de projet, un seul haut fonctionnaire, qui aurait été au moins au niveau du sous-ministre adjoint, aurait été en charge du projet et un plan directeur de mise en oeuvre aurait été en place.

Ce n'est malheureusement pas de cette manière que les choses se sont passées quand le projet a été mis sur pied. C'est ainsi. On n'y peut rien. On a surtout cherché à rattraper le retard et à avancer le plus énergiquement et le plus positivement possible. J'estime que les mesures que nous prenons vont dans ce sens. Les risques étaient compris au moment de la mise en oeuvre. Aurions-nous mieux fait d'attendre? La question se pose.

En fin de compte, à la lumière de ce que nous avons appris jusqu'ici, il était préférable de mettre le plan en oeuvre, même si nous reconnaissons qu'il comporte des difficultés. Si nous avions attendu, premièrement, nous nous serions retrouvés avec un arriéré encore plus important que celui que nous avons en ce moment. Deuxièmement, et c'est là un élément important, les personnes qui auraient pris leur retraite dans l'année ou les quelques années précédant la mise en oeuvre du plan n'auraient pas pu présenter de demande. Nous les aurions empêchés de recevoir une pension.

Tout bien considéré, j'estime que nous avons bien fait de décider, compte tenu des difficultés, de couvrir le plus de personnes possible dès le début, si je peux m'exprimer ainsi.

[Français]

**M. Matthew Dubé:** Merci.

Lors de votre présentation, vous avez parlé des mesures que vous aviez adoptées pour régler les problèmes. Par contre, vous avez aussi mentionné certains des problèmes qui ont été soulevés dans le rapport du vérificateur général et qui causent ces retards: les dossiers sur papier, les systèmes informatiques, etc.

Je reviens sur la question de ma collègue. On constate que vous avez chiffré un objectif: 1 550 dossiers d'ici au 31 mars 2012. On sait que dans certains cas, ça peut aller jusqu'à sept ans avant que des réservistes prennent connaissance de leur pension.

Pourriez-vous en dire davantage sur les mesures que vous allez prendre non seulement pour atteindre ces cibles, mais pour rectifier le problème à long terme?

• (1605)

**Cam Andrew Smith:** Comme je l'ai mentionné précédemment, nous étudions continuellement la façon dont nous pourrions accélérer le traitement des dossiers et rendre plus efficace le système d'administration que nous avons en place. Nous continuons d'évaluer si nous ne pouvons pas embaucher plus de personnel pour nous aider, chose que nous faisons habituellement pour réduire les délais.

[Traduction]

Il est toujours possible de ramener à six ou à cinq les sept années de retard. Il faut plus de personnel, et cela coûtera quelque chose, mais nous continuons à y penser.

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

[Français]

**M. Matthew Dubé:** Merci.

[Traduction]

**Le président:** Merci, messieurs.

Monsieur Shipley, vous avez la parole.

**M. Bev Shipley (Lambton—Kent—Middlesex, PCC):** Merci, monsieur le président.

Merci également aux témoins.

Le vérificateur général a terminé le rapport le 30 novembre 2010. Je ne sais pas quand il a commencé ni si c'est important. En tout cas, voilà déjà un an que le rapport est achevé.

Un certain nombre de choses que je veux aborder ici vont probablement nous montrer que nous savons ce qu'il y a dans le rapport. La question m'intéresse davantage maintenant et, franchement, monsieur Donaldson, je veux vous remercier et j'espère que vous transmettez mes remerciements aux réservistes. Je découvre ce qu'ils font et à quel point, en tant que Canadiens, nous pouvons apprécier ce qu'ils font pour nous. Je vous remercie donc et, par votre intermédiaire, je les remercie aussi.

Je reviens à ce qui s'est passé cette année-là.

Puis-je poser une question élémentaire? Pouvez-vous m'éclairer? Si un réserviste met de côté ses études collégiales ou universitaires ou prend congé de son emploi pour faire partie de la Force de réserve, qu'advient-il de ses études ou de son emploi? Peut-il les poursuivre tout en étant réserviste pour la Défense nationale?

**Vam Bruce Donaldson:** Monsieur le président, si vous me le permettez, je vais répondre à cette question.

En fait, ce que vous voulez savoir, c'est comment fonctionne la Force de réserve.

**M. Bev Shipley:** Exactement. J'aimerais que vous me l'expliquiez rapidement.

**Vam Bruce Donaldson:** Nous avons des unités de réserve un peu partout au pays, et quand une personne est recrutée dans les Forces de réserve, elle se joint à l'une d'entre elles. Bien souvent, il s'agit de gens qui sont aux études et qui cherchent les émotions fortes et sont attirés par la possibilité de gagner de l'argent. Ils sont affectés à une unité. Ils suivent un entraînement particulier jusqu'à ce qu'ils soient qualifiés, mais leur formation se poursuit tout au long de leur service. Ils travaillent à temps partiel à raison de un ou deux soirs par semaine, d'une fin de semaine par mois et d'une période variant entre trois et quatre mois pendant l'été, selon leur disponibilité.

Lorsqu'ils quittent l'école ou retournent à leur emploi, ils continuent leur service un ou deux soirs par semaine. En général, quand ils accèdent à des niveaux supérieurs, ils travailleront deux soirs par semaine pour leur unité et ils trouveront le moyen de suivre un entraînement de deux à trois semaines l'été. Nous avons tâché de faire comprendre aux employeurs des quatre coins du pays que les réservistes ont besoin de formation et de les inciter à leur accorder des congés à cette fin. Nous faisons également ressortir les avantages que représente pour eux la Force de réserve. Et pendant toute la période où ils sont en service à temps plein, les réservistes accumulent du temps ouvrant droit à pension de sorte qu'indépendamment des autres façons pour eux d'obtenir une pension à leur retraite, à la fin de leur carrière dans la Force de réserve, ils auront droit à une pension, après les périodes de service y ouvrant droit.

**M. Bev Shipley:** Je pense que la plupart des Canadiens seraient surpris d'apprendre que la Première réserve compte 27 000 membres et que 15 000 d'entre eux servent à temps plein au sein des Forces canadiennes. J'imagine que ces données aident à comprendre pourquoi j'ai dit tantôt à quel point on appréciait les réservistes au pays.

Ma deuxième question porte sur le retard, et je pense qu'elle s'adresse à M. Smith. Vous comptez maintenant 230 employés. Pour continuer à travailler à éliminer le retard... on continue toujours d'embaucher; je me demande franchement ce qui va se passer, quand l'arriéré sera rattrapé. Nous avons modernisé le système et la plupart des choses se font électroniquement. Quand voyez-vous une fin à tout cela? Cela vous inquiète-t-il ou pensez-vous qu'une fois embauchés, ces employés devront rester pour faire fonctionner le système?

• (1610)

**Vam Bruce Donaldson:** Monsieur le président, si vous le permettez, je vais simplement lancer la réponse.

Monsieur Shipley, le maximum atteint a été de 15 000 réservistes en service à temps plein. C'était pendant les Jeux olympiques, la mission en Afghanistan, les réunions du G8 et du G20. En général, nous avons entre 8 000 et 9 000 réservistes en service à temps plein. Le nombre augmente à différents moments de l'année, notamment pendant la période de formation de l'été dont j'ai parlé tantôt. Nous sommes actuellement en train de réduire le nombre de réservistes en service à temps plein.

Je m'excuse de l'interruption.

**Cam Andrew Smith:** Je vous remercie de votre question.

Actuellement, avec 230 employés, le temps consacré à chaque dossier, comme je l'ai dit, est passé de 150 à 100 heures. L'informatisation des processus papier ou manuels des années 1960 fera sûrement passer le temps de traitement à 80 heures, puis à 50 heures. Il est clair qu'on pourra traiter les dossiers plus rapidement.

Nous n'aurons plus besoin, à long terme, des 230 employés actuels pour traiter les rachats de service. Par conséquent, à l'avenir, selon moi, nous embaucherons des employés que pour une période déterminée. Nous aurons ainsi l'aide temporaire nécessaire pour réduire l'arriéré sans contracter d'obligations à long terme au cas où les services de ces gens ne seraient plus requis.

**M. Bev Shipley:** D'accord.

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

**M. Bev Shipley:** Merci.

**Le président:** Merci.

Monsieur Byrne, vous avez la parole.

**L'hon. Gerry Byrne (Humber—St. Barbe—Baie Verte, Lib.):** Merci, monsieur le président.

Je vous remercie messieurs de votre présence aujourd'hui. Vous nous avez donné des renseignements fort utiles en ce qui concerne les réservistes.

Vous avez mentionné que 83 p. 100 des 12 000 demandes en attente provenaient de réservistes en service actif dans une unité de réserve. Cela nous donne une indication de la cohorte d'âges en cause.

Il y a 12 ans, on a implanté un système de dossiers électroniques. Pour combien de ces 12 000 demandes faut-il constituer un dossier à l'aide de preuves?

**M. Dave Grandmaison:** Pourriez-vous répéter votre question?

**L'hon. Gerry Byrne:** Parmi les 12 000 demandes dont vous êtes saisis, dans combien de cas devez-vous trouver des preuves pour constituer un dossier, comme il en a été question dans le préambule?

**M. Dave Grandmaison:** Comme M. l'amiral l'a dit, environ 9 000 dossiers de réservistes encore en service n'ont pas bougé pour ainsi dire. Il existe plus de données électroniques pour ces gens que pour les retraités, mais comme l'informatisation a débuté en 1999, il reste encore des dossiers papier pour les années visées. Après 1999, les données se retrouvent de plus en plus sous forme électronique.

**L'hon. Gerry Byrne:** Je voudrais savoir, monsieur Grandmaison, combien y en a-t-il?

**M. Dave Grandmaison:** Nous ne pouvons donner un chiffre exact. Les 9 000 dossiers en attente comportent tous, sans aucun doute, des données non électroniques.

**L'hon. Gerry Byrne:** Faute d'états financiers adéquats que le Bureau du vérificateur général aurait pu auditer, les parlementaires doivent s'en remettre aux comptes publics pour ce qui est de la position financière ou des états financiers du régime de pension de la Force de réserve. Les Comptes publics du Canada de 2006-2007, l'année où le régime a été établi, nous apprennent que le personnel et le gouvernement ont versé des cotisations totalisant 4,8 millions de dollars, mais qu'il y a eu des dépenses administratives de 1,5 million. Ces dépenses représentent donc à peu près le tiers de l'ensemble des cotisations.

En 2007-2008, on note des cotisations de 66 millions de dollars pour la Force de réserve. Aucune dépense administrative n'est rapportée et les paiements touchant les valeurs de transfert des pensions s'élèvent à 4,5 millions. Toutefois, en 2008-2009, les montants décrits dans les comptes publics précédents comme étant des paiements touchant les valeurs de transfert des pensions sont devenus des dépenses administratives.

En fait, il s'agissait plus précisément de 4 567 078 \$. Ce montant était inscrit au titre des dépenses administratives cette année-là — pour l'année précédente — et, pour l'exercice courant, environ 4,5 millions ont été déclarés en dépenses administratives pour 88 millions de dollars reçus en cotisations. Ensuite, en 2009-2010, c'est un montant de 5,3 millions de dollars qui est rapporté pour des cotisations s'élevant à 95 millions. En 2010, 5,2 millions sont inscrits en dépenses administratives pour des cotisations d'une valeur de 65 millions. Sur la même page des comptes publics, on peut voir que dans le cas du compte de pension de retraite de la Gendarmerie royale du Canada, qui totalise 13 milliards de dollars, les dépenses administratives sont de 8,6 millions.

Est-ce là une bonne description des dépenses administratives rapportées pour les cotisations ou les montants reçus du gouvernement et des réservistes? Selon moi, ces dépenses administratives sont assez élevées par rapport aux cotisations, surtout si l'on tient compte du fait que la quasi-totalité des fonds est transférée à l'Office d'investissement des régimes de pensions. Ils ne sont pas gérés à l'interne, mais tout simplement transférés à l'Office.

Les réservistes en ont-ils pour leur argent en ce qui concerne ces dépenses administratives?

• (1615)

**M. Kevin Lindsey (sous-ministre adjoint, dirigeant principal des finances, Finances et services du ministère, ministère de la Défense nationale):** Monsieur le président, je ne peux me prononcer sur les chiffres de la GRC. Je dirai que les dépenses administratives du régime de pensions de la Force de réserve reflètent les efforts déployés pour venir à bout de l'arriéré. Lorsque nous nous retrouverons dans une situation normale, que tous les dossiers seront informatisés et que les réservistes auront le même genre de système que les membres de la GRC — c'est ce que nous visons et nous devrions y parvenir d'ici 2015, je crois —, ce ratio changera alors du tout au tout.

Je préciserai, monsieur le président, que les chiffres concernant les cotisations des participants du gouvernement sont, comme l'a dit le député, assez justes, mais ils ne tiennent pas compte des revenus de placement de l'Office d'investissement des régimes de pensions du secteur public. Ces revenus étaient d'environ 32 millions en 2010 et d'environ 39 millions en 2011. Nous reconnaissons que le ratio n'est pas idéal, mais c'est quand même un peu mieux que ce que les chiffres que vous avez cités laissent entendre, parce que ces chiffres ne tenaient pas compte des revenus de placement.

**Le président:** Je suis désolé, mais le temps accordé est maintenant écoulé.

Vous avez maintenant la parole, monsieur Hayes.

**M. Bryan Hayes (Sault Ste. Marie, PCC):** Merci, monsieur le président, et bienvenu à nos invités.

Je m'adresse au vérificateur général adjoint. Les états de 2007-2008 et 2008-2009 étaient accompagnés d'une déclaration d'abstention. Je voudrais simplement m'assurer de bien comprendre pourquoi il en a été ainsi. D'après ce que je peux voir, c'est en raison de l'incapacité d'estimer la valeur totale des prestations constituées et des cotisations à recevoir.

Est-ce exact?

**M. Jerome Berthelette:** Monsieur le président, c'est exact.

J'apporterai toutefois quelques précisions. L'audit des états financiers a permis de relever des lacunes dans les contrôles internes, tant manuels qu'électroniques, des transactions. Il manquait de données. On a constaté un taux élevé d'erreurs, de la confusion

dans les processus comptables et l'absence d'assurance de la qualité pour les états financiers. Tout cela a contribué à la déclaration d'abstention.

**M. Bryan Hayes:** On dit que la Défense nationale a demandé qu'il n'y ait pas d'audit des états financiers en 2009-2010 ni en 2010-2011 pour lui donner le temps de s'attaquer à l'arriéré des rachats de service qui, je présume encore une fois, servent à calculer la valeur des prestations constituées.

Pensez-vous que le MDN sera en mesure en 2011-2012 d'avoir de l'information exacte? Cette question s'adresse aussi à M. Smith.

• (1620)

**M. Jerome Berthelette:** Monsieur le président, je m'en remets au chef du personnel militaire.

**M. Bryan Hayes:** D'accord.

**Cam Andrew Smith:** Nous avons collaboré étroitement avec le Bureau du vérificateur général dans l'examen de l'audit des états financiers, et cette question a été soulevée. Nous avons eu des échanges animés à savoir si le dossier des rachats de service pouvait progresser suffisamment pour justifier que le Bureau du vérificateur général vérifie les états une autre fois, ce qui représente un investissement de temps considérable. Nous avons conclu ensemble qu'il était peu probable que la situation change suffisamment en 2009-2010, ainsi qu'en 2010-2011.

Nous pensions au départ que les états financiers pourraient faire l'objet d'un audit en 2011-2012. Selon Mme Cheng, qui était responsable du dossier au Bureau du vérificateur général, il serait grandement préférable que 50 p. 100 de l'arriéré soit réglé pour inspirer une plus grande confiance en ce qui concerne les états financiers. À la lumière de ces entretiens récents, nous estimons qu'il faudra attendre 2013-2014 avant qu'il soit justifié que le Bureau du vérificateur général investisse des ressources et du temps dans un autre audit, d'après les temps de traitement actuels et les progrès prévus.

**M. Bryan Hayes:** Donc, selon toute vraisemblance, si les états sont audités en 2011-2012, on peut s'attendre à une autre déclaration d'abstention. Par conséquent, il faudra une autre année...

**Cam Andrew Smith:** Oui, il faudra une année ou deux avant qu'il y ait un changement concret.

**M. Bryan Hayes:** Je veux m'assurer que nous comprenions tous.

J'ai une autre question pour vous, monsieur. Vous assumez maintenant la responsabilité du dossier. D'après le rapport initial, le fait que trois personnes, à savoir le chef du personnel militaire, le sous-ministre adjoint des finances et les services du ministère, se partageaient les responsabilités constituait une source de préoccupations. J'imagine que toutes ces parties doivent toujours communiquer entre elles. Est-ce exact? Êtes-vous l'unique responsable ou êtes-vous le coordonnateur et le facilitateur?

**Cam Andrew Smith:** J'aimerais d'abord faire une petite correction, si je puis. Vous avez parlé de trois personnes, mais vous n'en avez nommé que deux. Le sous-ministre adjoint des finances et des services du ministère est une seule et même personne, et c'est M. Lindsey, à ma gauche. La troisième personne est le sous-ministre adjoint de la gestion de l'information. Lui aussi joue un rôle dans ce dossier.

Comme je suis maintenant responsable des volets politique et prestation de services, je dois coordonner ces deux volets en étroite collaboration avec les gens des finances et des services du ministère d'une part, et avec la GI d'autre part pour ce qui est de l'amélioration des systèmes afin que les ressources nécessaires se penchent sur les préoccupations pouvant surgir. Il n'y a vraiment qu'une seule personne à blâmer, et c'est moi.

**Le président:** Vous terminez au bon moment.

**M. Bryan Hayes:** Merci, monsieur le président.

**Le président:** Très bien.

Je cède maintenant la parole à M. Allen. Vous pouvez commencer, monsieur.

**M. Malcolm Allen (Welland, NPD):** Merci, monsieur le président, et merci également à tous d'être venus aujourd'hui.

D'entrée de jeu, je dirai que nous sommes heureux d'avoir abordé la question, malgré les problématiques, les déchirements, les maux de tête et autres malaises qui peuvent se produire quand il y a des blâmes, ce qui, espérons-le, n'arrive pas trop souvent.

À l'instar de M. Kramp, mon collègue, qui vous a remercié au nom de son unité dans son coin de pays, je vous remercie au nom des Lincs and Winks, puisque je viens de Welland. Ils sont très reconnaissants, bien que certains aient encore des problèmes, mais évidemment il ne s'agit pas là de la majorité.

Dans le cadre du processus que vous tentez de mener à bien, la communication joue un rôle clé, car dans l'ensemble vous dites vrai pour ce qui est des chiffres. Vous avez entièrement raison au sujet de ceux qui sont prêts à prendre leur retraite, ils ont besoin d'être informés maintenant. Je suis content que vous ayez décidé de vous attaquer à cela en priorité. Les gens doivent savoir que vous les entendez et que vous tentez de répondre à leurs questions. Où en êtes-vous au juste à cet égard? À en juger par certains points soulevés dans le rapport de la vérificatrice générale, la communication a plutôt laissé à désirer.

Je sais que vous avez déjà mentionné qu'il y avait deux sites Web qui seraient fusionnés en un seul, mais on dirait qu'ils existent toujours. Pourrais-je vous demander, monsieur le contre-amiral, de commencer avec cela?

• (1625)

**Cam Andrew Smith:** Certainement.

Les deux sites Web seront fusionnés en un seul d'ici mars 2012. Les communications avec les réservistes, en elles-mêmes, et particulièrement avec les réservistes à temps partiel, comportent leur part de difficultés. Parfois ils participent aux défilés, parfois pas. Il leur arrive de déménager et de mettre un certain temps avant de s'enrôler dans une autre unité. En fait, il est beaucoup plus facile de communiquer avec les membres de la force régulière.

Il n'est donc pas facile d'informer les unités de réserve et c'est la raison pour laquelle nous avons choisi d'organiser des assemblées locales et de créer le groupe de travail dont j'ai parlé pour tenter de joindre les réservistes. C'est aussi la raison pour laquelle nous continuons d'affecter neuf personnes à un centre d'appels. Nous voulons ainsi permettre aux gens d'appeler et de discuter directement de leur cas avec un intervenant durant les heures normales de travail.

**M. Malcolm Allen:** Vous nous avez parlé un peu plus tôt de recoupements possibles. Je crois même que vous avez dit qu'il y avait environ 800 dossiers en cours de traitement ou prêts à être traités. Ces dossiers se trouvent-ils dans une liste quelconque?

Traitez-vous un dossier en entier avant de passer au suivant? En traitez-vous des bouts ici et là en fonction de...

Imaginons que je me sois enrôlé dans les Lincs and Winks avec mon collègue, Matthew Dubé, et que nous ayons commencé à peu près en même temps. Nous avons peut-être participé au programme d'été avant de devenir réservistes. Étant donné que nous posons les mêmes questions en même temps, procédez-vous par ordre alphabétique ou avez-vous un autre moyen de déceler ce genre de situation?

**Cam Andrew Smith:** Je vous donnerai une réponse partielle et je demanderai à M. Grandmaison de vous donner d'autres détails dans un moment.

Les 871 dossiers en attente, des dossiers de personnes qui sont retraitées ou qui prendront leur retraite, peuvent se trouver à la première, à la deuxième ou à la dernière étape de vérification. Dans certains cas, nous devons nous adresser à l'Agence du revenu du Canada pour une fonction de liaison. Une dernière vérification doit aussi être effectuée. Les dossiers peuvent donc se trouver à différentes étapes du processus d'administration des pensions.

Pour ce qui est de l'ordre de traitement, par exemple en ce qui concerne votre demande par rapport à celle de M. Dubé, je demanderais à M. Grandmaison de vous parler plus longuement de l'établissement des priorités.

**M. Dave Grandmaison:** Les dossiers sont actuellement traités en fonction de quatre priorités. Bien sûr, les cas de décès ou de blessure dans le théâtre des opérations constituent la priorité numéro un, et la retraite est la priorité numéro deux. Ceux qui prendront leur retraite viennent en troisième et ceux qui sont toujours en service, en quatrième.

Comme l'amiral l'a signalé, 871 dossiers sont actuellement en cours de traitement. Étant donné que chaque dossier prend 100 heures, vous pouvez voir que les employés traitent plus d'un dossier à la fois.

Nous devons consulter l'Agence du revenu du Canada pour nous assurer que les gens ont de la place dans leur REER avant de transférer les dossiers. Nous attendons habituellement jusqu'à deux semaines pour obtenir la réponse de l'ARC à ce sujet. Par la suite, nous demandons au participant de nous donner un chèque. S'il s'agit d'un gros montant, il faut parfois compter de deux à six semaines avant que le chèque nous parvienne.

Les employés n'attendent donc pas que le courrier arrive. Ils ne tardent pas à s'attaquer à un autre dossier et ils prennent les priorités numéro un d'abord. Quand il n'y a plus de priorités numéro un, ils passent aux priorités numéro deux et ainsi de suite. Ils ne chôment jamais.

Comme le chef du personnel militaire l'a indiqué, nous songeons à embaucher 50 autres employés pour une durée déterminée pour traiter l'arriéré plus rapidement. Nous avons beaucoup de dossiers à traiter et nous faisons de notre mieux avec les ressources à notre disposition.

**Le président:** C'était tout le temps dont nous disposions, mais j'ai bien vu que vous vouliez prendre la parole, monsieur le vice-amiral.

Je ne peux donner la parole à vous deux, mais monsieur le vice-amiral, si vous voulez intervenir rapidement, allez-y.

**Vam Bruce Donaldson:** Je voulais simplement revenir à la première question et dire que puisque le contexte de chacun de ces 12 000 dossiers, ou 8 000 dossiers, est bien différent, il faut consacrer beaucoup de temps à chacun.

Il y a 12 000 personnes qui veulent entre autres savoir où en est leur dossier, combien de temps il faudra pour le traiter et à quel moment elles obtiendront une réponse. Cela pose donc un énorme défi du point de vue des communications. Cela dit, nous sommes au fait de la situation. Nous faisons de notre mieux pour régler ce problème en fournissant le plus de renseignements possible et en donnant aux gens la possibilité de nous appeler, et ce, en maintenant le nombre d'appels à un niveau gérable, tout en tentant de garder une longueur d'avance.

Cependant, nous reconnaissons que la situation est difficile pour les gens qui n'obtiennent pas les réponses qu'ils attendent. Il sera difficile pour nous de régler ce problème à court terme. Nous continuerons tout simplement de faire de notre mieux pour accomplir le travail requis.

• (1630)

**Le président:** Merci.

Monsieur Aspin, vous avez la parole.

**M. Jay Aspin (Nipissing—Timiskaming, PCC):** Merci, monsieur le président.

Bienvenue, messieurs.

Personnellement, et je suppose que cela a déjà été souligné, je vois cela comme de vraies bonnes nouvelles. Le Régime de pension de la Force de réserve constitue un véritable défi. Comme le contre-amiral Smith l'a évoqué, il aurait probablement fait les choses d'une façon un peu différente, mais comme vous le savez, on ne sait pas toujours vers où se diriger lorsqu'on entreprend quelque chose pour la première fois. Comme mon collègue, Daryl Kramp, le dit souvent, nous faisons avancer les choses, et grandement, mais nous sommes bien loin de la perfection.

J'aimerais poser quelques questions. Dans ce chapitre, il est fréquemment question de ce qu'on appelle la modernisation du régime. Pourriez-vous expliquer au comité ce qu'on entend par modernisation du régime?

**Cam Andrew Smith:** Je vais demander à M. Grandmaison, qui est aussi le directeur du Projet de modernisation du régime de retraite, de répondre à cette question en particulier.

**M. Dave Grandmaison:** En ce moment, nous attendons d'obtenir l'approbation requise pour bénéficier d'un régime de retraite moderne offrant le libre-service, tout comme le reste du gouvernement du Canada, Travaux publics et la GRC. Nous pourrions ainsi améliorer les services offerts aux membres et offrir enfin certains services informatisés que nous ne pouvons pas offrir à l'heure actuelle.

Tout se déroule comme prévu en ce qui concerne le processus d'approbation. En fait, la demande devrait être étudiée par l'office demain. Puisque nous n'avons pas encore obtenu l'approbation requise, je ne peux pas fournir plus de détails, mais je peux vous dire que les membres des Forces canadiennes pourront obtenir le même niveau de services qu'ont ou auront les fonctionnaires, comme moi, et les membres de la GRC.

**M. Jay Aspin:** Merci.

Je comprends, selon l'examen que j'ai fait de bon nombre de documents sur le sujet et les exemples fournis, que l'administration des pensions et les calculs qui y sont associés peuvent être des tâches assez complexes. Est-ce que l'un d'entre vous peut nous expliquer, en termes clairs, ce qui se produit lorsqu'un membre de la Force de réserve décide de racheter du service ouvrant droit à pension?

**M. Dave Grandmaison:** Je crois que c'est encore à moi qu'il incombe de répondre à cette question.

Les membres doivent d'abord fournir leur dossier. Dans certains cas, leur dossier a deux pouces d'épaisseur, car il contient tous les documents qui rendent compte du service qu'ils veulent racheter. Mes employés et ceux de l'unité de la correspondance administrative communiquent constamment avec les membres afin de s'assurer que leurs dossiers sont complets et qu'ils sont d'avis que les calculs que nous leur avons fournis sont justes. Ensuite, le dossier est envoyé à la section responsable des opérations bancaires, et les dépôts mensuels sont prélevés des sommes qui sont versées au membre par chèque. Ils participent donc au régime. Ils versent les cotisations requises. Ensuite, les dossiers sont validés par l'équipe responsable du rachat de service. Il faut beaucoup de temps pour valider un dossier; cette étape correspond à une bonne partie des 100 heures qui sont consacrées au total à un dossier. Un état des gains est ensuite créé, et parce que le traitement des dossiers n'est pas informatisé, il faut d'abord créer le dossier pour être en mesure de le saisir dans le système informatisé. Par la suite, il est vérifié par une autre personne. La vérificatrice générale a fait mention de lacunes en ce qui concerne le contrôle interne. Parce que les données sont entrées manuellement, aucun système ne vérifie si une personne a saisi un 6 au lieu d'un 9; c'est pour cette raison qu'une deuxième personne doit vérifier les chiffres. Cela fait partie de l'étape de la vérification.

Une fois la vérification effectuée, l'état des gains est saisi dans le système informatique. Encore une fois, cette étape prend énormément de temps. L'état des gains doit ensuite être approuvé afin de vérifier que ce qui devait être saisi dans le système a bel et bien été saisi. Encore une fois, nous procédons ainsi pour resserrer les contrôles internes, comme l'a demandé la vérificatrice générale. Puis, le coût final est approuvé et envoyé au membre, qui doit dire s'il est d'accord et s'il accepte le rachat à ce montant. Nous devons ensuite aviser l'Agence du revenu du Canada, car si le membre veut transférer 300 000 \$ ou 400 000 \$ de REER, nous devons nous assurer qu'il a les droits de cotisation nécessaires. Par la suite, l'ARC confirme au membre qu'il dispose des droits nécessaires ou qu'il y aura révocation de l'enregistrement au régime. Puis, on met la touche finale aux états de service et aux coûts associés à la demande de rachat, qui sont envoyés au membre. Ce dernier signe le tout, et le rachat est alors effectué.

Par la suite, le dossier est envoyé au groupe responsable des prestations de pension de la Force de réserve, qui est exactement le même que le groupe responsable des prestations de pensions de la force régulière. Il importe de souligner qu'il faut exactement le même temps pour traiter les demandes de prestations de pension des réservistes que celles des membres de la force régulière. Il n'y a pas de différence. La seule difficulté, c'est qu'il faut procéder au rachat dans le cas des réservistes, alors que ce n'est généralement pas nécessaire dans le cas des membres de la force régulière. C'est pour cette raison qu'il y a moins de plaintes formulées en ce qui concerne la force régulière et qu'on entend moins parler de problèmes pour ce groupe.

Si ce n'est pas suffisamment détaillé, dites-le-moi.

• (1635)

**M. Jay Aspin:** Il faut donc 80 heures pour mener à bien toutes ces étapes?

**M. Dave Grandmaison:** Pour le moment, il faut 100 heures pour traiter un dossier. Il faut à peu près 100 heures pour traiter les dossiers qui remontent jusqu'aux années 1970. Lorsque nous avons commencé, certains dossiers remontaient aux années 1960. Il fallait consacrer environ 150 heures à ces dossiers. Plus on avance dans le temps et plus il y a de renseignements informatisés. Il nous faut donc moins de temps pour traiter les dossiers. C'est pour cette raison qu'il y a eu des améliorations en ce qui concerne le traitement.

**Le président:** Merci, monsieur.

Monsieur Byrne, vous avez la parole.

**L'hon. Gerry Byrne:** Merci, monsieur le président.

Je veux tout simplement revenir sur la question à laquelle M. Grandmaison a répondu. Vous avez mentionné que les intérêts ne sont pas inclus dans le montant global indiqué dans les Comptes publics du Canada. Est-ce que c'est ce que vous voulez dire? C'est bien cela?

**M. Dave Grandmaison:** Les intérêts ne sont pas inclus.

**L'hon. Gerry Byrne:** Monsieur Fonberg, voudriez-vous répondre?

**M. Robert Fonberg:** Je crois qu'il était question des revenus de placement, monsieur le président.

**L'hon. Gerry Byrne:** Oh, je suis désolé, M. Lindsey, c'est vous qui l'avez mentionné.

**M. Kevin Lindsey:** Il n'y a pas de problème.

Je disais simplement que pendant que vous lisiez les données des comptes publics et faisiez état des revenus du régime, je vous ai également entendu mentionner les cotisations. Je ne vous ai pas entendu faire aussi mention des revenus de placement. Donc, je ne faisais que souligner que pendant que vous passiez en revue cette liste de chiffres, je ne vous ai pas entendu faire mention des revenus de placement, qui font partie des revenus du régime, en plus des cotisations.

**L'hon. Gerry Byrne:** D'accord. Merci, monsieur Lindsay.

Il y a une raison pour laquelle je ne les ai pas mentionnés. C'est parce qu'il n'y a pas de ligne réservée aux revenus dans les Comptes publics du Canada. Sous « Rentrées et autres crédits », on trouve « Cotisations par le personnel » et « Cotisations du gouvernement », mais il n'y a aucune autre ligne pour les autres rentrées d'argent. Il est évident que cela est pour nous une source de préoccupation. À un certain moment, il n'était pas possible d'obtenir d'états financiers vérifiables pour le compte du Régime de pension de la Force de réserve.

Ma prochaine question est liée à cette situation. Est-ce que les revenus de placement, ces chiffres, représentent les intérêts bruts, ou s'agit-il des intérêts nets, desquels on a déduit les frais de gestion de l'Office d'investissement des régimes de pensions?

**M. Kevin Lindsey:** Les chiffres que j'ai fournis tout à l'heure sont liés aux revenus de placement. Les frais d'administration engagés par l'Office d'investissement des régimes de pensions du secteur public sont inclus dans les frais administratifs que vous avez mentionnés.

**L'hon. Gerry Byrne:** Merci.

Pourriez-vous expliquer brièvement au comité ce qui s'est produit au cours de l'exercice 2007-2008? À ce moment, aucune dépense administrative n'avait été consignée dans les Comptes publics du Canada pour le compte du Régime de pension de la Force de réserve, mais la valeur de transfert de pension était de 4 567 078 \$, comme nous le savons tous.

Aucune dépense administrative n'avait été consignée pour cet exercice, mais le même chiffre, soit 4 567 078 \$, avait été consigné au cours de l'exercice suivant dans les Comptes publics du Canada pour l'exercice précédent en tant que dépense administrative.

**M. Kevin Lindsey:** Monsieur le président, je vais devoir prendre la question en note. Je crois, monsieur, ce que vous avez dit fait mention de l'exercice 2007-2008. En toute honnêteté, je ne suis pas en mesure de répondre à votre question pour le moment. Par contre, je vais faire les recherches qui s'imposent et vous fournir une réponse.

**L'hon. Gerry Byrne:** Merci, c'est grandement apprécié.

Quand pensez-vous que des états financiers vérifiables pourront être produits pour le compte du Régime? Je vous pose la question, puis je la poserai au vérificateur général adjoint, si c'est possible.

**M. Kevin Lindsey:** Comme l'amiral. Smith l'a évoqué tout à l'heure, au départ, nous avions prévu que les audits financiers du vérificateur général reprendraient à la fin du présent exercice. Après avoir discuté de la question avec le Bureau du vérificateur général, étant donné qu'il existe un doute suffisant quant à la valeur totale des demandes de rachat antérieures, nous avons conclu qu'il est fort probable qu'un audit mené à la fin du présent exercice donnerait lieu au même résultat, plus précisément, une impossibilité d'exprimer une opinion d'auditeur.

Je m'en remets à la vérificatrice générale et à l'amiral Smith, qui a participé davantage aux discussions qui ont eu lieu récemment à ce sujet, mais je crois que pour le moment, on vise l'exercice 2013-2014.

● (1640)

**Cam Andrew Smith:** J'ajouterais que c'est surtout le fruit d'un travail de consultation avec le Bureau du vérificateur général. Nous savons très bien tous les efforts que doivent déployer les employés du Bureau du vérificateur général. Dans ce contexte, est-ce que nous investirions judicieusement notre temps et nos ressources si nous procédions ainsi, en sachant bien que nous parviendrons à la même conclusion?

C'est pour cette raison que nous avons convenu que nous serons sans doute mieux placés pour aborder cette situation au cours de l'exercice 2013-2014.

**Le président:** Je suis désolé, il faut arrêter maintenant, car le temps est écoulé.

**L'hon. Gerry Byrne:** Si c'est possible, j'aimerais que le vérificateur général adjoint puisse répondre à la question.

**Le président:** Oui, bien sûr.

**L'hon. Gerry Byrne:** Merci.

**M. Jerome Berthelette:** Monsieur le président, comme le chef du personnel militaire l'a souligné, des discussions sont en cours avec notre bureau afin de déterminer le moment auquel nous mènerons le prochain audit financier.

**Le président:** Merci.

C'est maintenant au tour de Mme Bateman. Madame, vous avez la parole.

**Mme Joyce Bateman (Winnipeg-Centre-Sud, PCC):** Merci, monsieur le Président.

Je vous remercie d'être ici. J'apprécie énormément le rôle que les réservistes jouent dans notre société. Grâce à eux, les événements importants survenus récemment ont connu un dénouement favorable. J'apprécie énormément leur contribution, et je suis heureuse qu'on les reconnaisse de cette façon.

J'ai lu avec intérêt le rapport du vérificateur général. J'admets que selon les conclusions finales, le ministère n'était peut-être pas prêt à offrir ce type de programme. Je désire d'abord poser quelques questions afin d'obtenir des éclaircissements.

Contre-amiral Smith, je vais vous poser une question dans quelques instants, mais d'ici là, je veux confirmer ce que vous avez dit. Vous avez dit que le groupe comptait environ 92 personnes, et que le nombre d'employés a augmenté peu à peu pour atteindre 230 personnes, qui s'occupent du plan de mise en oeuvre.

**Cam Andrew Smith:** C'est exact. Cette section comptait 92 personnes en octobre 2006, avant la mise en oeuvre du plan. Ce nombre a augmenté peu à peu et maintenant, il y a 232 employés.

**Mme Joyce Bateman:** D'accord. Et ces personnes sont des employés à plein temps...

**Cam Andrew Smith:** Oui, c'est cela.

**Mme Joyce Bateman:** ... de la fonction publique du Canada.

J'aimerais aussi préciser quelque chose qui a été dit, je crois, par le vice-amiral, Bruce Donaldson. Vous parliez de 15 000 à 20 000 réservistes. Vous avez précisé qu'on a tendance à revoir ce chiffre à la baisse, soit entre 8 000 et 10 000, et que ce nombre diminuera encore.

**Vam Bruce Donaldson:** Ce que j'ai dit, madame, c'est qu'il y a déjà eu jusqu'à 15 000 réservistes en raison du haut niveau d'activité opérationnelle. En ce moment, nous avons entre 8 000 et 9 000 réservistes à plein temps, même si ce nombre varie au cours de l'année. Nous voulons réduire grandement le nombre de réservistes, peut-être de la moitié, afin que leur nombre demeure constant, car le rythme des opérations s'atténue après avoir été très élevé. Nous voulons avoir un nombre constant de réservistes à plein temps, qui variera ensuite selon la formation offerte pendant l'année et d'autres facteurs similaires, et surtout investir dans une force de réserve à temps partiel qui sera prête sur le plan opérationnel, comme nous l'avions prévu au départ.

**Mme Joyce Bateman:** Je crois que mon collègue Bev Shipley a parlé de votre plan pour réduire l'arriéré considérable. Selon le Bureau du vérificateur général, la situation ne sera pas entièrement corrigée l'an prochain étant donné le retard actuel dans le traitement des demandes. Toutefois, vous avez un plan. D'après celui-ci, quand, approximativement, aura-t-on rattrapé ce retard?

**Cam Andrew Smith:** Si l'on tient compte des ressources actuelles en personnel, des 232 personnes que nous avons...

**Mme Joyce Bateman:** À qui s'ajouteront peut-être 50 employés nommés pour une durée déterminée.

**Cam Andrew Smith:** L'ajout de 50 employés porterait le nombre de personnes à 280. Toutefois, si nous nous fondons sur l'effectif actuel, soit 230 employés, notre meilleure estimation nous mène en 2017 pour ce qui est de régler l'arriéré.

Cependant, il est vrai que la réduction du délai de traitement, qui passera de 150 à 100 heures, puis à 80 et à 50 heures par demande devrait nous permettre d'atteindre notre objectif plus rapidement. C'est ce que nous prévoyons. Mais nous verrons au fur et à mesure que le temps de traitement diminue.

• (1645)

**Vam Bruce Donaldson:** Si je puis me permettre, monsieur le président, le salaire des employés est couvert par le régime de pension lui-même. En ce qui concerne les frais d'administration du régime, nous sommes conscients qu'il faut agir de manière responsable...

**Mme Joyce Bateman:** Évidemment.

**Vam Bruce Donaldson:** ... nous voulons une approche équilibrée qui vise à éliminer l'arriéré tout en préservant l'intégrité du régime. Ainsi donc, comme je l'ai dit, nous sommes en train d'évaluer l'incidence, sur les coûts administratifs, de l'embauche d'employés supplémentaires pour régler l'arriéré et nous tâchons de déterminer si nous en aurons pour notre argent.

**Mme Joyce Bateman:** Monsieur Fonberg, pourquoi avoir choisi d'embaucher des employés permanents pour régler un problème temporaire?

**M. Robert Fonberg:** J'aimerais renvoyer la question à Dave ou Kevin. Voulez-vous y répondre?

**Mme Joyce Bateman:** Mais c'est vous le sous-ministre, monsieur. Il devait y avoir un processus de gouvernance en place. Il y a sûrement eu des discussions en haut lieu.

Je suis curieuse, tout simplement. Je crois qu'il s'agit d'un dossier des plus important, certes, mais d'un problème temporaire.

**M. Robert Fonberg:** J'en conviens, monsieur le président. Si vous désirez une réponse détaillée...

**Le président:** Il faudra être bref. Je suis désolé.

**Mme Joyce Bateman:** J'aimerais tout de même entendre votre réponse. Si nous n'avons pas le temps pour des explications détaillées, j'aimerais avoir la réponse courte.

Avons-nous le temps d'entendre sa réponse, monsieur le président?

**Le président:** Oui, le témoin peut répondre brièvement.

**Mme Joyce Bateman:** Merci.

**M. Robert Fonberg:** Eh bien, en un mot, nous nous efforçons toujours de mettre dans la balance effectif occasionnel et effectif à temps plein. Nous avons mesuré notre arriéré et nous nous sommes demandé combien d'employés il faudrait et pendant combien de temps. Je ne suis pas convaincu qu'il aurait été approprié, en 2007, d'embaucher des employés occasionnels pour 10 ans afin d'éliminer l'arriéré.

**Le président:** Il y a un « pourquoi pas? » qui flotte dans l'air.

Allez-y. J'aimerais vous entendre répondre à cette question: pourquoi pas?

**M. Kevin Lindsey:** Pour faire une histoire courte, monsieur le président, le taux d'attrition est très élevé chez ces employés. Ce sont des postes dont le niveau de classification est relativement bas et le travail, comme vous vous en doutez, exige une main-d'oeuvre abondante. Les gens partent rapidement, ce qui fait que le taux d'attrition est très haut.

À mesure que nous rattrapons notre retard dans le traitement des demandes, les besoins en personnel diminueront. Nous sommes convaincus que le nombre d'employés s'équilibrera par attrition naturelle. D'après notre expérience, le taux annuel d'attrition du service qui travaille sur ce projet est d'environ 30 p. 100, et c'est une partie du problème. Nous passons donc beaucoup de temps à former des nouveaux employés tout en essayant d'atténuer l'arriéré. Voilà.

**Le président:** Très bien. Je vous remercie. C'était une excellente question.

Madame Blanchette-Lamothe, vous avez la parole.

[Français]

**Mme Lysane Blanchette-Lamothe:** Merci, monsieur le président.

J'aimerais brièvement poursuivre cet échange, à la suite des excellentes questions de ma collègue sur le personnel.

M. le vice-amiral Donaldson a dit qu'il cherchait à atteindre un équilibre entre le nombre de personnes et les coûts administratifs que cela engendrait. Le contre-amiral Smith a mentionné que s'il y avait plus de personnel, par exemple 50 personnes de plus, cela aiderait à améliorer l'efficacité du traitement des demandes.

Je voudrais savoir si vous avez atteint cet équilibre idéal. Avez-vous l'intention d'embaucher plus de personnel? Où en êtes-vous à cet égard?

**Cam Andrew Smith:** Depuis la mise en marche du plan en mars 2007, on a continuellement évalué la question, et on a embauché du personnel au fur et à mesure. C'est une étude que l'on fait continuellement pour déterminer, compte tenu du nombre d'heures nécessaires pour traiter chaque dossier, si on devrait ajuster le nombre d'employés. C'est ce que l'on fait quotidiennement et continuellement.

À l'heure actuelle, on est en train d'étudier si on devrait embaucher 50 personnes de plus ou non. C'est une question à laquelle on n'a pas encore trouvé de réponse, mais on étudie cette option.

**Mme Lysane Blanchette-Lamothe:** Merci.

**Vam Bruce Donaldson:** Je crois aussi qu'il faut de trois à six mois pour entraîner les nouveaux membres de l'équipe. Chaque nouvel employé constitue donc un investissement important. Il faut donc équilibrer cela également.

**Mme Lysane Blanchette-Lamothe:** Vous n'écartez pas, pour l'instant, la possibilité d'engager d'autres personnes, selon les résultats de vos études.

• (1650)

**Cam Andrew Smith:** Oui, c'est toujours une question ouverte.

**Mme Lysane Blanchette-Lamothe:** Merci.

Vous nous avez beaucoup parlé de ce que vous avez fait pour remédier aux lacunes ciblées par le rapport. À partir de maintenant, quels défis reste-t-il à surmonter? Quelles recommandations du rapport du vérificateur général devez-vous toujours continuer à mettre en avant? On sait ce que vous avez fait, mais que devez-vous continuer à faire? Quels défis vous reste-t-il à relever pour en arriver à une efficacité maximale?

**Cam Andrew Smith:** Pour ma part, je retiens deux choses en particulier. Premièrement, on devrait continuer à faire un rapport de rendement pour s'assurer d'être transparent.

**Mme Lysane Blanchette-Lamothe:** Que voulez-vous dire par « rapport de rendement »?

**Cam Andrew Smith:** Il faut mesurer notre rendement et communiquer cela ouvertement, de façon transparente.

D'autre part, d'après moi, communiquer efficacement et régulièrement avec les réservistes demeure toujours un défi.

À mon avis, ce sont les deux aspects sur lesquels on devrait continuer à porter notre attention.

**Mme Lysane Blanchette-Lamothe:** Il y a donc toujours des améliorations à faire, selon vous, relativement à ces deux aspects.

**Cam Andrew Smith:** C'est sûr.

**Mme Lysane Blanchette-Lamothe:** Je ne sais pas si quelqu'un veut ajouter quelque chose. M. Berthelette voudrait peut-être faire un commentaire sur les recommandations du rapport qui, selon lui, n'ont pas encore été suivies.

[Traduction]

**M. Jerome Berthelette:** Monsieur le président, je ne suis pas vraiment en mesure de répondre à la question parce que nous n'avons pas effectué de vérification relativement au plan d'action. Nous avons un exemplaire du plan d'action, que nous sommes contents d'avoir reçu, mais sans...

[Français]

vérification, je ne suis pas en mesure de faire un commentaire.

**Mme Lysane Blanchette-Lamothe:** Merci.

[Traduction]

**Vam Bruce Donaldson:** Je pense que nous avons donné suite, à pratiquement tous les égards, aux observations du Bureau du vérificateur général. Il va sans dire que nous continuerons, tout au long de la réalisation du plan d'action, d'effectuer un suivi dans certains domaines, et la communication est assurément l'un d'eux. Même si j'estime que nous avons pris des mesures concernant la plupart des préoccupations formulées dans la vérification, nous suivrons l'évolution de la situation dans certains domaines afin de remédier aux problèmes dès qu'ils apparaissent. En matière de communication et de reddition de comptes, nous tâchons d'adapter nos procédés et nos solutions en fonction de ce qui se passe.

**Le président:** Je vous remercie. Le temps est écoulé.

Monsieur Dreeshen, la parole est à vous.

**M. Earl Dreeshen (Red Deer, PCC):** Merci beaucoup, monsieur le président.

Messieurs, je vous remercie d'être ici aujourd'hui.

Il y a quelques points qui ont attiré mon attention. Le rapport du vérificateur général mentionne que l'établissement d'un régime de pension est une activité que l'on entreprend rarement et qui est très spécialisée et, dans ce cas-ci, je pense que nous en sommes conscients. M. Grandmaison a énuméré ce qu'il faut faire pour répondre aux besoins des gens, et je pense que c'est extrêmement important.

Ce que j'aimerais savoir, entre autres, c'est combien de temps ça prend, habituellement, pour qu'un membre de la Force de réserve atteigne le niveau de service voulu. Y a-t-il d'autres facteurs qui entrent en jeu?

Je ne sais pas qui veut répondre à la question.

**M. Dave Grandmaison:** Pour être admissible à une pension en vertu de ce régime, le réserviste doit avoir travaillé deux ans, mais pour toucher des prestations immédiates, il doit avoir cumulé 25 ans de service. S'il prend sa retraite après deux années de service, mais avant d'en avoir cumulé quatre, il peut se voir rembourser ses cotisations. Cependant, après quatre ans, le participant acquiert les droits aux prestations. Le réserviste qui prend sa retraite et qui entre dans la fonction publique ou la GRC, par exemple, peut se prévaloir d'options relatives à la valeur de transfert. Son régime est transférable ailleurs. Il peut choisir de toucher une pension différée à 60 ans ou encore une pension réduite dès l'âge de 50 ans. Tout dépend du moment où il quitte le régime, du nombre d'années de service et de la valeur accumulée. Il existe de multiples combinaisons.

**M. Earl Dreeshen:** Quel genre de taux d'intérêt s'applique à la pension dont vous parlez? Avez-vous une idée générale?

•(1655)

**M. Dave Grandmaison:** Je ne pense pas avoir cette information.

**M. Earl Dreeshen:** D'accord. J'enchaîne avec ma prochaine question.

Le vérificateur général a souligné la nécessité de communiquer efficacement avec les réservistes au sujet du régime de pension. Il a été question tout à l'heure d'un site Web, notamment. La question que je me pose est la suivante: quelles mesures s'imposent pour que les gens qui se demandent si le rachat de service antérieur est une obligation ou ceux qui ont présenté une demande obtiennent plus facilement de l'information dès le départ? Est-ce que les renseignements déjà fournis sur le site Web vous aident à accélérer le processus?

**Cam Andrew Smith:** Excellente question.

Pour vous répondre, je m'appuie sur certaines des leçons que nous avons tirées de notre expérience après la mise en oeuvre — et je pense que cela vient valider la décision d'aller de l'avant le 1<sup>er</sup> mars 2007. Quand le régime est entré en vigueur, on a mis en ligne un calculateur permettant aux gens d'évaluer la valeur totale du passif et des prestations au titre du régime de pension, en vue d'un rachat de service. Mais cet outil ne tenait pas vraiment compte de la nature du service des réservistes, qui est à temps partiel. Depuis, le personnel déploie des efforts herculéens à l'interne pour offrir un calculateur en ligne qui permette aux gens d'entrer eux-mêmes leur nombre d'années de service, leur taux salarial et ainsi de suite, afin d'avoir une meilleure idée de leur situation, c'est-à-dire du montant que leur coûterait le rachat de service. Bien sûr, tout cela doit être confirmé par un membre du personnel.

**M. Earl Dreeshen:** Si on examine la pièce 3.2 du rapport, on constate qu'il y a différents aspects. À un endroit, on peut lire: « Le paiement par prélèvement automatique est entamé afin que le réserviste puisse commencer à racheter son service antérieur — les montants définitifs seront déterminés une fois que le dossier sera complet. » C'est une étape du processus. J'imagine qu'elle peut avoir lieu une fois que les réservistes ont fourni les renseignements de base ou qu'on a informatisé des données qui étaient dans les dossiers papier. Pourriez-vous nous expliquer comment ça fonctionne?

Je pose une dernière question, car je sais que mon temps sera sans doute bientôt écoulé. Est-ce que cette étape, qui consiste à traiter certains dossiers de manière préliminaire, ralentit le processus global?

**M. Dave Grandmaison:** C'est une partie du processus de rachat de service. Le membre de la Force de réserve doit réunir les

documents nécessaires, ce à quoi l'aide mon personnel. Puis, comme l'amiral l'a précisé, le réserviste entre ses données dans le calculateur et obtient une estimation globale des prestations et de ce qu'il lui en coûtera pour le rachat de service. Il retourne ensuite voir mon personnel avec le rapport ou l'estimation imprimée. Commencent alors les dépôts mensuels — le calculateur peut avoir déterminé, par exemple, que le réserviste doit verser 500 \$ par mois pendant 20 ans. Mon personnel demande au réserviste ses données bancaires, puis établit le niveau prioritaire du dossier — comme je l'ai mentionné à un autre membre du comité, il y a quatre niveaux prioritaires. C'est après que nous examinons le dossier. Toutefois, le réserviste ayant utilisé le calculateur, il sait à peu près ce qu'il obtiendra et ce qu'il devra payer, et il a déjà amorcé les versements.

**Le président:** Merci.

Votre temps est écoulé, monsieur Dreeshen. Merci.

C'est ce qui conclut nos séries de questions. J'aimerais cependant faire quelques observations avant qu'on ajourne. Je dois dire que...

**L'hon. Gerry Byrne:** Monsieur le président?

**Le président:** Oui?

**L'hon. Gerry Byrne:** Si nous avons un peu de temps à notre disposition, étant donné que nous siégeons jusqu'à 17 h 30, pourrions-nous procéder à un autre tour?

**Le président:** Je demanderai l'avis du comité après mon petit laïus.

**L'hon. Gerry Byrne:** S'il vous plaît.

**Le président:** Je serai ravi de le faire.

**L'hon. Gerry Byrne:** Merci.

**Le président:** Je dois dire que je suis extrêmement troublé par ce que j'ai entendu. Il s'agit là d'un problème grave et, à vrai dire, les conclusions sont inacceptables.

Le Canada n'a jamais autant exigé de la part de ses soldats et n'a jamais été aussi fier d'eux et de ce qu'ils accomplissent — tous autant qu'ils sont, y compris les deux officiers supérieurs ici présents et le sous-ministre — qu'à l'heure actuelle. Je suis choqué du traitement que nous réservons à nos soldats.

Monsieur le vice-amiral, dans votre déclaration préliminaire, vous avez dit: « Les réservistes constituent un élément essentiel des Forces canadiennes, puisqu'ils contribuent de façon importante au succès des opérations militaires du Canada. [...] En fait, à un moment donné au plus fort de nos opérations en février 2010, 15 000 des 27 000 membres de la Première réserve travaillaient à temps plein. »

Nous devons beaucoup de nos opérations réussies un peu partout dans le monde aux réservistes. Monsieur, je suis très déçu que n'ayant entendu aucune excuse de votre part ou de celle du sous-ministre, vous qui comptez tous deux parmi les personnalités militaires les plus puissantes et influentes. J'estime que nos réservistes méritent des excuses pour la façon dont ils sont traités.

Le Bureau du vérificateur général a souligné les lacunes du programme. Le rapport est des plus cinglants, et j'en ai vu des rapports. Dans sa déclaration préliminaire, le vérificateur général adjoint a dit: « Nous avons constaté que la Défense nationale n'avait pas planifié de manière adéquate la mise en oeuvre du régime. » En plus de ses activités de combat et de formation, la Défense nationale a pour mandat de planifier. Le vérificateur général adjoint a poursuivi en disant: « Aucun cadre supérieur ne s'est vu confier la responsabilité de coordonner à la fois l'élaboration des politiques et la mise en place du Régime de pension de la Force de réserve. »

Selon ce que je connais du secteur militaire — bien que le gros de mon expérience se rapporte à la police —, quand on se fixe un objectif, il faut veiller à désigner une personne responsable de l'atteindre. J'aimerais que le vice-amiral m'explique pourquoi on n'a désigné personne. Le vérificateur l'a dit: une des principales sources des problèmes et de l'arriéré, c'est qu'on n'a chargé aucun haut dirigeant de s'occuper du dossier. Pourquoi, monsieur?

• (1700)

**Vam Bruce Donaldson:** Eh bien, monsieur, des employés ont été affectés à cette tâche. Je pense que...

**Le président:** Le vérificateur général aurait tort, donc?

**Vam Bruce Donaldson:** Non. Deux employés ont été affectés au projet, mais, avec le recul, nous sommes d'accord avec le vérificateur général: une seule personne aurait dû être nommée responsable et un plan de mise en oeuvre détaillé aurait dû être adopté, ce qui nous aurait bien préparés à affronter les difficultés que nous avons eues. Or, à l'époque, monsieur, nous avons fait de notre mieux dans les circonstances et nous avons lancé cette nouvelle initiative dans le respect des réservistes. Nous leur avons offert le régime de pension qu'ils réclamaient depuis longtemps.

Il est vrai que nous nous sommes heurtés à des problèmes, mais nous avions les meilleures intentions du monde, nous comprenions les contraintes qui se posaient et nous avions à coeur l'intérêt des réservistes. Nous avons établi des priorités claires afin que les réservistes ne soient pas désavantagés. Nous avons adopté des lignes directrices claires dans la gestion des fonds tout au long du processus. Je crois que le vérificateur général serait d'accord pour dire que le problème résidait dans la mise en oeuvre. Nous avons tiré leçon de cette expérience. Nous...

**Le président:** Je suis conscient que vous en avez tiré des enseignements. Je tenais simplement à dire à quel point je suis déçu que, d'une part, on nous vante les réalisations des réservistes, mais que, d'autre part, l'armée ne prenne pas les mesures nécessaires pour montrer aux réservistes — ceux qui reviennent en vie — qu'elle se soucie de leur pension. C'est une question tellement importante, et je suis déçu qu'un tel rapport nous ait été présenté. C'est incompatible avec la façon dont l'armée traite ses soldats. C'est ce qui ressort de tout cela.

Je veux revenir sur un dernier point. Si j'ai bien entendu, on vous a demandé si vous alliez embaucher des gens, car selon votre plan, l'arriéré ne sera pas éliminé avant le 31 décembre 2017. Le vérificateur général adjoint, dans sa déclaration préliminaire, a dit que certains réservistes allaient devoir attendre jusqu'à sept ans à partir de 2007. Or, quand on vous a demandé si vous alliez embaucher pour régler ce problème prioritaire, j'ai entendu une réponse ouverte. Je m'attendais à entendre: « Oui, monsieur, nous embaucherons du personnel le plus tôt possible, car il est inacceptable de traiter nos réservistes de cette manière. »

Pourquoi n'avons-nous rien entendu de tel?

**Vam Bruce Donaldson:** Eh bien, monsieur, si nous embauchons d'autres employés, nous faisons grimper les coûts administratifs du régime, et les réservistes s'attendent à ce que nous gérons ce dernier de manière responsable. Ce n'est donc pas une question de... En toute honnêteté, monsieur, je me dis la même chose. Comme vice-chef, je préférerais affecter 400 personnes à cette tâche et rattraper le retard en six mois, mais il faudrait imputer le coût que représentent ces 400 personnes sur le régime de pension. Le vérificateur général en conviendra sûrement.

Ainsi donc, monsieur, aussi frustrante que soit la situation, nous avons tâché d'agir de manière équilibrée relativement à l'embauche d'employés supplémentaires. Malgré le fort taux d'attrition parmi ces analystes, nous en avons augmenté le nombre et avons amélioré leur formation afin d'essayer d'éliminer l'arriéré du mieux possible. Nous nous sommes efforcés d'expliquer aux réservistes les difficultés auxquelles nous devons faire face.

C'est effectivement frustrant, monsieur, mais je ne suis pas d'accord pour dire que notre gestion du dossier montre que nous ne nous soucions pas des réservistes. C'est..

**Le président:** Je crois que...

**Vam Bruce Donaldson:**... parce que nous respectons les réservistes que nous avons mis en place ce régime.

• (1705)

**Le président:** Premièrement, je pense que c'est le Parlement qui a établi le régime de pension. Deuxièmement, je crois avoir dit que cela semblait être le cas; je n'ai pas dit que c'est ce qui s'est passé. C'est l'impression que j'ai eue. Il me semble que bien que nous reconnaissons l'importance des réservistes, qui meurent pour nous, nous n'avons pas fait le nécessaire pour mettre en oeuvre leur régime de pension. C'est l'impression que j'ai, je le répète...

**Vam Bruce Donaldson:** Je comprends votre préoccupation, monsieur le président, et je la respecte. Je vous remercie.

**Le président:** Je vous remercie pour vos observations. Ce ne sont pas des circonstances faciles. Il reste que nous ne pouvons pas envoyer nos concitoyens risquer leur vie à l'étranger sans leur rendre hommage de toutes les manières possibles, et cela signifie notamment de leur offrir la pension que le Parlement leur a promise.

**Vam Bruce Donaldson:** Je suis d'accord, monsieur.

**Le président:** Bien.

Il reste 25 minutes. Désirons-nous faire un autre tour?

Monsieur Byrne, vous vouliez faire valoir un argument tout à l'heure. Vous avez la parole.

**L'hon. Gerry Byrne:** Merci, monsieur le président.

En ce qui concerne...

**M. Daryl Kramp:** Monsieur le président?

**Le président:** Oui?

**M. Daryl Kramp:** Le gouvernement n'a pas donné son accord...

**Le président:** Je sais que vous n'avez pas donné votre accord à quoi que ce soit, mais M. Byrne a voulu intervenir tout à l'heure, avant ma déclaration, et je lui donne la parole.

**M. Daryl Kramp:** Ah, d'accord. Je pensais qu'il s'apprêtait à poser des questions.

**Le président:** Non. Il a demandé à parler conformément à la procédure, et je...

**M. Daryl Kramp:** Pas de problème.

**Le président:** ... lui demande ce qu'il veut faire.

La parole est à lui.

**L'hon. Gerry Byrne:** C'est un dossier très important, comme l'ont souligné les témoins. L'ambiance peut parfois sembler crispée ici, mais nous oeuvrons tous pour la même cause. J'aimerais que les députés prennent 25 minutes de plus, qui sont déjà prévues à l'horaire de toute façon, pour d'autres questions et réponses.

**Le président:** Entendu. Vous pouvez proposer une motion à cet égard, si vous le voulez.

**L'hon. Gerry Byrne:** Je présente la motion, monsieur le président.

**Le président:** D'accord. La motion est recevable et nous en sommes saisis. Y a-t-il des questions ou des observations?

Il n'y en a pas. Que tous ceux qui sont en faveur de la motion veuillent bien l'indiquer. Que ceux qui s'y opposent le fassent savoir.

(La motion est rejetée.)

**Le président:** Monsieur Aspin.

**M. Jay Aspin:** Monsieur le président, comme nous avons épuisé l'ordre du jour, je propose l'ajournement.

**Le président:** D'accord. Me permettez-vous de remercier nos invités avant de mettre la motion aux voix? Merci.

Je vous remercie tous infiniment. Notre travail à tous n'est pas facile. Il y a bien eu quelques critiques aujourd'hui — que vous considérez comme constructives, je l'espère —, mais sachez que tous les membres du comité et tous les députés sont très fiers du travail de nos militaires. Je pense que M. Byrne a bien résumé ce qu'il en est quand il a dit que nous oeuvrons tous pour les mêmes personnes, pour les mêmes raisons. Merci beaucoup à tout le monde. Merci d'être venus.

Si on ne se revoit pas, je vous souhaite à tous un joyeux Noël et de très joyeuses Fêtes.

La motion d'ajournement est recevable. Il y a un motionnaire et un comotionnaire. La motion est adoptée.

La séance est levée.

---







**POSTE  MAIL**

Société canadienne des postes / Canada Post Corporation

Port payé

Postage paid

**Poste-lettre**

**Lettermail**

**1782711  
Ottawa**

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

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

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

### PERMISSION DU PRÉSIDENT

---

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

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

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

---

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

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

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

### SPEAKER'S PERMISSION

---

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

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

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

---

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

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