



CHAMBRE DES COMMUNES  
HOUSE OF COMMONS  
CANADA

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

---

# Comité permanent des finances

TÉMOIGNAGES

**NUMÉRO 040**

Le mardi 7 juillet 2020

---

Président : L'honorable Wayne Easter





## Comité permanent des finances

Le mardi 7 juillet 2020

• (1500)

[Traduction]

**Le président (L'hon. Wayne Easter (Malpeque, Lib.)):** La séance du Comité des finances est ouverte. Pendant la première demi-heure, nous allons nous occuper des travaux du Comité. Je crois, monsieur Julian, que vous avez une motion. Je sais que M. Poilievre en a aussi une, mais je crois que la vôtre a été reçue en premier.

Nous allons commencer par vous, si vous voulez bien, monsieur Julian.

**M. Peter Julian (New Westminster—Burnaby, NPD):** Merci beaucoup, monsieur le président.

J'espère que cela ne sera pas controversé. J'aimerais proposer:

Que, conformément à l'article 108(1)(a) du Règlement, le Comité ordonne que tout contrat conclu avec We Charity et Me to We, toutes les notes de synthèse, notes de service et courriels de hauts fonctionnaires préparés ou envoyés à tout ministre concernant la conception et la création de la Bourse canadienne pour le bénévolat étudiant, ainsi que toute correspondance écrite et tout dossier d'autre correspondance avec We Charity et Me to We à partir de mars 2020 soient fournis au Comité au plus tard le 8 août 2020; que les questions de confiance du Cabinet et de sécurité nationale soient exclues de la demande; et que toute expurgation nécessaire, y compris pour protéger la vie privée des citoyens canadiens et des résidents permanents dont les noms et les renseignements personnels peuvent être inclus dans les documents, ainsi que des fonctionnaires qui ont fourni une assistance à ce sujet, soit effectuée par le Bureau du légiste et conseiller parlementaire de la Chambre des communes.

Brièvement, monsieur le président, comme le *Globe and Mail* l'a souligné ce matin, beaucoup de questions sont posées à ce sujet. Le Comité des finances a été chargé en mars, vous vous en souviendrez, de s'occuper de l'intendance de tous les programmes de dépenses liés à la COVID-19, y compris celui-ci. Il incombe au Comité des finances de poser ces questions et d'obtenir des réponses au nom des Canadiens.

Nous devons savoir si cette décision a été soumise au Cabinet, pourquoi il y a eu une réduction du nombre de postes pour Emplois d'été Canada — c'est certainement quelque chose qui a eu une incidence sur les circonscriptions partout au pays — et pourquoi on a eu recours à cette organisation au lieu de notre fonction publique. Je crois comprendre que le gouvernement est en train de ramener ce programme à la fonction publique. Pour ce qui est de l'attribution d'un contrat à un fournisseur exclusif, quel était le processus? Comment l'organisation a-t-elle été informée?

Ce sont toutes des questions que les gens se posent. Puisque nous sommes les gardiens de l'intérêt public à l'égard de toutes les dépenses liées à la COVID-19, j'aimerais proposer cette motion afin que nous puissions obtenir ces réponses pour les Canadiens et, espérons-le, que nous aurons un consensus au sein du Comité.

**Le président:** Je crois que tout le monde en a une copie, monsieur Julian.

Je vais d'abord donner la parole à M. Fragiskatos, puis à M. Fraser. N'importe qui d'autre peut lever la main pour que je sache à qui donner la parole.

Allez-y, monsieur Fragiskatos, puis monsieur Julian.

**M. Peter Fragiskatos (London-Centre-Nord, Lib.):** Merci beaucoup, monsieur le président.

J'ai un amendement favorable à proposer, puis j'ai une question pour M. Julian.

En ce qui concerne l'amendement favorable, je vais demander à la greffière où il devrait être inclus. Je crois que l'accord de contribution entre le ministère et WE devrait également faire partie de la motion.

**Le président:** Quel est votre libellé?

**M. Peter Fragiskatos:** Que l'accord de contribution entre le ministère et WE soit inclus, soit accessible, quelque chose du genre, mais pour ce qui est de son emplacement, je n'en suis pas certain.

**Le président:** Peter Julian.

**M. Peter Julian:** Je pense que c'est inclus dans la motion telle qu'elle est rédigée. Elle permet d'obtenir toute l'information — notes d'information, notes de service et courriels —, mais je vais certainement laisser mes collègues intervenir. Pour le moment, j'aimerais que la motion demeure telle quelle.

**M. Peter Fragiskatos:** C'est un amendement favorable. Il s'agit simplement de préciser que cela serait inclus également.

**Le président:** Je crois que l'amendement — je vais devoir demander à la greffière de le confirmer — est recevable et nous allons devoir d'abord passer à l'amendement.

Allez-y, madame Bosc.

**La greffière du comité (Mme Caroline Bosc):** Il est recevable, mais j'aimerais que l'on précise exactement où nous voulons qu'il figure dans la motion, parce que, selon l'endroit où il se trouve, il pourrait en changer le sens. Je demanderais au député de préciser où il veut l'insérer dans la motion.

• (1505)

**M. Peter Fragiskatos:** D'accord. Si vous me le permettez, monsieur le président, je pourrais peut-être l'inclure tout de suite après le mot « courriels ». Comment cela fonctionne-t-il? Vous supprimerez « et », puis vous mettriez une virgule après « notes de service ». Vous supprimeriez le mot « et » courriels et ajouteriez un nouveau mot à cet endroit, le nouveau mot étant « et », puis le point au sujet de l'accord de contribution, formulé comme je l'ai fait il y a un instant.

**Le président:** Pourriez-vous procéder de la façon suivante: « toutes les notes d'information, notes de service, y compris l'accord de contribution entre » et ensuite « et les courriels des hauts fonctionnaires »? Je pense que ce serait préférable.

**M. Peter Fragiskatos:** Cela me convient.

**Le président:** Est-ce que cela fonctionne, madame Bosc?

**La greffière:** Oui.

**Le président:** D'accord. La discussion porte sur l'amendement. Je sais que Peter a fait valoir son point de vue. Nous allons devoir commencer une nouvelle liste.

Y a-t-il des commentaires ou passons-nous à l'amendement, pour ensuite revenir à la motion initiale ou à la motion modifiée?

Y a-t-il d'autres commentaires au sujet de l'amendement? Il s'agit simplement d'être plus précis, à mon avis, pour s'assurer que l'accord de contribution en fait partie.

**M. Peter Fragiskatos:** Exactement.

**M. Peter Julian:** J'ai l'impression que c'est redondant, mais je vais laisser le Comité décider.

(L'amendement est adopté par 9 voix contre 2. [Voir le Procès-verbal])

**Le président:** Sur la motion modifiée, j'ai M. Fragiskatos, M. Fraser et Mme Dzerowicz. Nous allons commencer par cela, puis nous verrons pour la suite.

Monsieur Fragiskatos.

**M. Peter Fragiskatos:** Merci beaucoup, monsieur le président.

Je veux simplement attirer l'attention sur la partie de la motion qui commence ainsi:

que les questions de confiance du Cabinet et de sécurité nationale soient exclues de la demande; et que toute expurgation nécessaire, y compris pour protéger la vie privée des citoyens canadiens et des résidents permanents dont les noms et les renseignements personnels peuvent être inclus dans les documents, ainsi que des fonctionnaires qui ont fourni une assistance à ce sujet, soit effectuée par le Bureau du légiste et conseiller parlementaire de la Chambre des communes.

Il soulève la question maintenant par curiosité. La motion adoptée au Comité de la santé il y a un certain temps mentionnait tous les documents, y compris les notes d'information, les notes de service et les courriels de hauts fonctionnaires préparés pour la ministre de la Santé, le ministre des Transports, le ministre de la Sécurité publique, le ministre des Affaires étrangères et le ministre de la Défense nationale concernant l'éclosion du coronavirus, au plus tard le 15 mars 2020.

Nous voyons dans la motion pourquoi l'expurgation au sujet de la sécurité nationale était importante dans ce cas-là, et c'est pourquoi j'ai lu en détail ce qui a été présenté au Comité de la santé, mais pourquoi mettre l'accent sur la sécurité nationale ici? Quelles sont les préoccupations de M. Julian en matière de sécurité nationale? Je suis curieux à ce sujet.

**Le président:** D'accord, l'explication a été donnée.

Voulez-vous répondre, monsieur Julian, puis je donnerai la parole à M. Fraser?

• (1510)

**M. Peter Julian:** Merci, monsieur le président, et je remercie M. Fragiskatos de sa question.

Il s'agit d'un format standard que d'autres comités ont adopté, peut-être pas le Comité de la santé à ce moment-là, mais en général, c'est le genre de structure qui permet que les questions qui ne devraient pas être divulguées dans un cadre très strict soient protégées. Ce n'est pas du tout inhabituel.

**Le président:** Monsieur Fraser.

**M. Sean Fraser (Nova-Centre, Lib.):** Sur le même sujet, je n'ai pas de problème avec ce que vous proposez, monsieur Julian. Il y a un aspect technique qui me préoccupe un peu. J'ai passé un peu de temps à travailler pour une organisation d'accès à l'information et la façon dont vous avez présenté la motion soulève deux questions qui me préoccupent. Tout d'abord, en ce qui concerne la sécurité nationale et le secret du Cabinet, ils seraient habituellement exclus en vertu du processus ordinaire, tout comme des choses comme le secret professionnel de l'avocat et les transactions immobilières. Il y a quelques exclusions mentionnées dans la Loi sur l'accès à l'information.

Le deuxième élément concerne le légiste et conseiller parlementaire et la divulgation des renseignements personnels de Canadiens qui pourraient être inclus dans ces documents aux personnes à qui vous avez demandé de les caviarder. Je comprends que cela constituerait en soi une violation de la loi fédérale sur la protection des renseignements personnels. Vous avez raison. J'ai vu ce genre de motion dans quelques comités et j'ai vu autant sinon plus de comités essayer de faire essentiellement la même chose, en chargeant le ministère de les produire conformément aux pratiques d'accès à l'information. Y a-t-il une raison?

Je n'ai pas vraiment de préférence, mais il y a des aspects semblables qui ont, à ma connaissance, posé des problèmes auparavant. Je me demande s'il y a une raison pour laquelle vous privilégiez l'approche que vous avez utilisée par rapport à, disons, le Comité de la santé... ou je pense que le Comité des opérations gouvernementales en a eu une semblable à celle que Peter a mentionnée. Je ne vais pas m'entêter et être difficile, mais s'il y a une raison de faire ce que vous proposez, j'aimerais le savoir, parce que je vois qu'il pourrait y avoir un problème administratif et une atteinte éventuelle à la vie privée si la motion est adoptée telle quelle.

**Le président:** Nous allons passer à Mme Dzerowicz, puis nous reviendrons à M. Julian.

Je suppose que vous en prenez note, monsieur Julian.

Allez-y, madame Dzerowicz.

**Mme Julie Dzerowicz (Davenport, Lib.):** Merci beaucoup, monsieur le président.

Je tiens simplement à dire qu'il est extrêmement important d'accroître la reddition de comptes et la transparence, surtout pendant l'actuelle pandémie où nous dépensons des sommes exorbitantes en très peu de temps durant une période sans précédent.

Je me demande toutefois à quoi sert cette motion. Il y a déjà quelqu'un de très qualifié qui examine la décision Me To We concernant le programme canadien de subventions aux étudiants. Nous avons M. Dion, notre commissaire à l'éthique. C'est un fonctionnaire indépendant chevronné et exceptionnel qui compte 40 années d'expérience et qui a accepté de mener une enquête qui permettra sans aucun doute de faire toute la lumière sur la situation. Je me demande ce que cette motion va ajouter, à part le double emploi.

Étant donné le grand nombre de questions importantes sur lesquelles nos bureaucrates doivent se pencher, est-ce vraiment ainsi que nous voulons utiliser leur temps? Je veux simplement mentionner... J'avais un peu peur de mentionner ce point parce qu'il donne toujours l'impression que « vous voulez camoufler quelque chose. Ne voulez-vous pas plus de transparence? », ce qui est à des lieues de l'affaire. Absolument, la reddition de comptes et la transparence dans tout ce que nous faisons doivent être primordiales. Pour ce qui est de la motion, je me pose des questions. Cela suppose énormément de collecte de données en peu de temps et à quelle fin? Essentiellement, la motion est un énorme exercice de collecte de données d'ici le 8 août.

Voilà mes commentaires et mes réflexions pour l'instant.

**Le président:** Nous allons revenir à vous, monsieur Julian. Pendant que vous y êtes, je suis neutre à ce sujet, mais la date limite du 8 août est-elle possible? Je ne sais pas si c'est faisable comme échéancier. J'ai moi aussi travaillé dans le domaine de l'accès à l'information et j'ai approuvé des demandes pour lesquelles j'avais des lettres en dossier, mais je ne sais pas si la date limite d'août est réaliste. C'est ce que dit la motion, mais c'est votre motion. Je ne sais pas si c'est possible et je me demande si l'échéancier n'est pas un peu trop serré, mais c'est à vous de décider.

Allez-y. Vous avez la parole, monsieur Julian.

• (1515)

**M. Peter Julian:** Merci, monsieur le président.

Je remercie M. Fraser et Mme Dzerowicz pour leurs commentaires. Ils s'expriment toujours avec beaucoup d'éloquence. Je dois cependant affirmer très respectueusement que je ne suis pas d'accord.

Dans le cas de l'accès à l'information, comme l'a dit M. Fraser, il est relativement courant que les comités fassent part de leur décision au conseiller parlementaire.

Pour répondre à Mme Dzerowicz, on nous a confié la gestion des dépenses financières pendant cette pandémie. Nous devons assumer cette responsabilité. Le Parlement a confié au Comité des finances la responsabilité ou la gestion de toutes les dépenses gouvernementales liées à la COVID-19. Par conséquent, ma requête fait partie de nos tâches.

À mon avis, le commissaire à l'éthique cherche plutôt à déterminer s'il y a eu violation de l'éthique. La question dont nous débattons ici porte sur la procédure financière, sur le contrôle des finances, et elle mérite une réponse. D'autres questions similaires pourraient surgir au cours de ces prochains mois, et dans son rôle de gestionnaire des dépenses du gouvernement fédéral, le Comité des finances sera appelé à les examiner. La Chambre des communes nous a confié cette responsabilité.

J'espère que nous recevrons des réponses au cours de ces prochaines semaines. Je ne pense pas qu'un délai d'un mois soit trop serré, loin de là. Nous recevrons ainsi les réponses qu'il nous faut pour assurer l'intendance que la Chambre des communes nous a confiée en mars, au début de la pandémie.

Nous ne savons pas combien de temps cette pandémie durera. Nous ne savons pas quels autres programmes il faudra créer pour y faire face. Nous sommes responsables d'examiner en profondeur les questions non résolues afin d'obtenir les renseignements nécessaires, et c'est ce que vise cette motion.

**Le président:** Nous entendrons M. Fragiskatos, puis Mme Dzerowicz.

**M. Peter Fragiskatos:** Merci, monsieur le président.

Avec tout le respect que je dois à M. Julian, il ne nous a toujours pas expliqué en quoi sa motion touche la sécurité nationale. Je comprends pourquoi la motion présentée au Comité de la santé concerne la sécurité nationale, mais que fait le concept de sécurité nationale dans cette motion-ci? M. Julian ne nous a pas expliqué cela.

**Le président:** Je vais donner la parole à Mme Dzerowicz, puis je laisserai M. Julian répondre à cette question. Je tiens à respecter l'ordre des interventions.

Madame Dzerowicz.

**Mme Julie Dzerowicz:** Merci beaucoup, monsieur le président.

Je remercie M. Julian pour sa réponse.

Je crois comprendre qu'il n'y a pas eu de dépenses monétaires. Je ne comprends donc pas bien quelle responsabilité financière nous examinerions dans tous ces documents. Voilà mon premier commentaire.

Le deuxième — et je suis heureuse que le président ait soulevé ce point, qui à mon avis est excellent —, c'est que le délai est très serré pour produire cette quantité extraordinaire de renseignements, et je me demande si c'est faisable. Vous n'avez pas eu l'occasion d'en parler, alors je vous demanderais de le faire.

**L'hon. Pierre Poilievre (Carleton, PCC):** Monsieur le président, me permettriez-vous de glisser quelques mots dans ce débat, quand vous aurez un moment?

**Le président:** Oui.

M. Julian sera le prochain intervenant, suivi de M. Poilievre.

Monsieur Julian.

**M. Peter Julian:** Pour répondre à M. Fragiskatos, c'est la formulation standard. Non, je ne rattache pas cette question à la sécurité nationale. Dans le passé — comme vous le savez, monsieur le président —, plusieurs gouvernements, tant conservateurs que libéraux, ont demandé que les documents non liés à ces enjeux soient rendus publics. Il s'agit d'un processus standard, d'une formulation standard, comme l'ont dit plusieurs collègues, et bien d'autres motions demandant la production de documents ont été formulées de la même manière. Je ne rattache pas cela à des enjeux de sécurité nationale, et je suis sûr que M. Fragiskatos le sait.

Le délai d'un mois est très réaliste. Il s'agit de renseignements qui devraient être prioritaires et faciles à présenter. Cela aidera à éclairer cet enjeu et à répondre aux questions que nous posent les gens.

**Le président:** Très bien.

C'est maintenant au tour de M. Poilievre, après quoi j'aimerais si possible aborder la motion de M. Poilievre. Je ne veux pas interrompre le débat, mais nous avons un groupe qui doit comparaître à 15 h 30, heure d'Ottawa.

Monsieur Poilievre.

• (1520)

**L'hon. Pierre Poilievre:** Merci, monsieur le président.

Je n'aime pas tellement que l'on donne tout un mois pour produire ces documents. Ce délai me semble un peu long. Ces documents devraient être prêts à l'heure actuelle. Le gouvernement est aux prises avec cette controverse depuis 10 jours, et rien d'autre ne l'occupe vraiment depuis que ce scandale a éclaté. Il ne devrait pas lui être difficile de remettre cette documentation au Comité, disons, au début de la semaine prochaine.

Toutefois, dans un esprit de conciliation, nous appuierons malgré tout la motion de M. Julian, bien sûr. Le délai d'un mois pour produire des documents sur une question comme celle-ci est extraordinairement long. À mon avis, si le greffier du Conseil privé appelait tous les fonctionnaires qui ont supposément participé à la prise de cette décision, il obtiendrait ces documents en quelques heures. Je trouve M. Julian extrêmement généreux de suggérer que nous attendions jusqu'au début août. Je le répète, j'aurais préféré qu'il propose un délai plus court, mais comme il a jugé sage de fixer cette date, nous l'accepterons.

**Le président:** Je ne vois pas d'autres mains levées ou d'autres points soulevés. Pourrions-nous passer au vote, madame la greffière?

(La motion modifiée est adoptée par 9 voix contre 0. [Voir le Procès-verbal])

**Le président:** Merci. Nous allons maintenant passer à la motion de M. Poilievre.

À vous la parole, monsieur Poilievre.

**L'hon. Pierre Poilievre:** Je vais lire ma motion, mais je dois vous dire que j'y ai apporté de très petits changements pour soustraire quelques témoins de la liste que j'avais incluse dans la version que l'on vous a distribuée. À part cela, la motion est la même que ce que vous avez reçu:

Que le Comité permanent des finances, aux fins de son étude sur la COVID-19, tienne des audiences en juillet 2020, dans le cadre d'au moins quatre réunions d'une durée de trois heures chacune, afin d'examiner les dépenses engagées par le gouvernement pour attribuer le contrat à fournisseur unique de 912 millions de dollars à l'organisme WE Charity et de déterminer comment le processus d'externalisation de la Bourse canadienne pour le bénévolat étudiant à WE Charity s'est rendu aussi loin; que le Comité produise un rapport sur ses constatations en vue de le déposer à la Chambre des communes; que les personnes suivantes soient au nombre des témoins: le greffier du Conseil privé Ian Shugart, le sous-ministre adjoint principal de la Direction générale des compétences et de l'emploi à Emploi et Développement social Canada (qui aurait dit à Mark Kielburger de gérer le programme de Bourse canadienne pour le bénévolat étudiant de 912 millions de dollars), la ministre de la Diversité et de l'Inclusion et de la Jeunesse Bardish Chagger, et Bénévoles Canada.

Nous pouvons ajouter tous les témoins que les membres du Comité soumettent dans le cadre de la planification courante d'une étude en comité.

Voilà donc ma motion.

• (1525)

**Le président:** Merci.

Nous pouvons en discuter. J'aimerais toutefois une précision, monsieur Poilievre, au sujet de « pas moins de quatre réunions » de trois heures chacune. Je sais que je ne devrais pas faire de suppositions, mais je suppose que la liste des témoins serait quelque peu proportionnelle à celle de la motion initiale que nous avons présentée au Comité et qui prévoyait que chaque parti aurait le droit de donner au greffier une liste de témoins. En fait, ceux que vous nommez en font certainement partie.

**L'hon. Pierre Poilievre:** Oui.

**Le président:** D'accord. Bien. Je tenais tout simplement que ce soit clair.

Lançons donc la discussion. Nous avons Mme Dzerowicz, M. Julian et M. Fragiskatos.

Madame Dzerowicz.

**Mme Julie Dzerowicz:** Merci beaucoup, monsieur le président.

Je dois vous dire qu'en lisant cette motion, j'ai été très déçue. Quatre réunions de trois heures au cours desquelles le Comité des finances devrait discuter d'un programme qui n'a engagé aucune dépense... En fait, je ne pense pas que ce programme ait coûté quoi que ce soit, comme on vient de l'annoncer. Je crois même que les frais administratifs ont déjà été remboursés. En débattant de la motion précédente, j'ai souligné que notre commissaire à l'éthique, qui est hautement qualifié, examine la décision prise sur le contrat de service étudiant du Canada. Je suis convaincue qu'il mènera une enquête très approfondie.

Je crois aussi savoir que le Comité permanent des opérations gouvernementales et des prévisions budgétaires a également prévu quatre réunions pour étudier cette question. En songeant à toutes les études que nous devons mener et à nos nombreuses priorités, je crois bien que le Comité des finances a d'autres choses à faire de son temps.

D'importants secteurs économiques méritent notre attention, comme le secteur pétrolier et gazier. Avec les solutions technologiques des RH et les ressources qui dirigent le secteur, nous devons trouver des moyens de développer ces secteurs tout en réduisant les émissions et en orientant le pays vers un avenir à faibles émissions de carbone. Comment amorcerons-nous ce processus de transition équitable?

Les secteurs des arts et de la culture, du tourisme et de l'hôtellerie se retrouvent le bec dans l'eau. Comment les soutiendrons-nous pendant cette crise et après cela?

À mon avis, voilà les enjeux dont le Comité des finances devrait s'occuper. Je n'appuierai pas cette motion et je suis très déçue que nous ne nous occupions pas d'autres enjeux en ce moment.

**Le président:** Très bien.

M. Julian, puis M. Fragiskatos.

**M. Peter Julian:** Merci, monsieur le président.

Je vais appuyer la motion.

Je suis d'accord avec Mme Dzerowicz. Vous vous souviendrez, monsieur le président, que nous avons présenté un plan. Le NPD voulait travailler tout l'été et tenir plusieurs réunions pendant ces mois-ci. Si Mme Dzerowicz désire que nous menions d'autres études en même temps que celle-ci, je me ferai un plaisir d'y participer. Nous sommes en pleine pandémie. Nous devons veiller à la mise en œuvre efficace des programmes gouvernementaux. Il semblerait que ce ne soit pas le cas de ce programme. Comme le Globe and Mail l'a rapporté ce matin, les gens ont beaucoup de questions auxquelles nous devons donner réponse.

Le Comité des finances est le principal intendant, et si Mme Dzewrowicz ou d'autres membres du Comité demandent que nous examinions d'autres programmes, nous devrions être prêts à le faire. Je me prépare à travailler tout l'été, parce que la Chambre des communes nous a confié la responsabilité d'assurer cette intendance et d'examiner non seulement les programmes qui se déroulent bien, mais ceux qui n'ont peut-être pas été bien conçus.

**Le président:** Monsieur Fragiskatos.

**M. Peter Fragiskatos:** Merci, monsieur le président.

Comme on vient de nous le rappeler, le Comité des opérations gouvernementales et des prévisions budgétaires va consacrer quatre réunions à cet examen. Je me demande si M. Poilievre effectuerait un amendement amical en demandant deux réunions pour l'examen de ce programme.

Je lui signale également que la liste de témoins qu'il a dressée est très pertinente dans certains cas, mais qu'elle ne s'applique pas du tout à d'autres cas. Le greffier du Conseil privé, par exemple, n'a pas participé à cette prise de décision. Si nous décidons de consacrer du temps à cet examen, j'aimerais entendre des gens qui y ont participé directement. Il faut que nous entendions des gens qui ont participé au processus décisionnel afin d'utiliser le temps du Comité de façon optimale.

J'aimerais aussi poser une question au sujet de Mme Krause. Cela n'a rien de personnel, madame Krause — pas du tout — mais quelle expertise Mme Krause apporte-t-elle à cette prise de décision? De toute évidence, elle n'y a pas participé. En quoi nous aidera-t-elle à comprendre le processus de prise de décision et ce qui s'est déroulé ou pas? Autrement dit, je suggère que nous retirions son nom de la liste des témoins ainsi que celui du greffier du Conseil privé.

Merci, monsieur le président.

• (1530)

**Le président:** D'accord.

Il faudra voir si nous obtenons l'amendement amical, monsieur Poilievre, de demander deux réunions au lieu de quatre. Nous écouterons votre réponse, puis nous reviendrons à la liste s'il y a des ajouts.

**L'hon. Pierre Poilievre:** Non.

**Le président:** D'accord. Non à la proposition de deux réunions.

Sommes-nous prêts à passer au vote? Je ne crois pas que M. Fraser soit revenu.

(La motion est adoptée par 9 voix contre 1.)

**Le président:** Nous devons maintenant commencer l'autre réunion, mais monsieur Poilievre, pourriez-vous suggérer quand nous devrions tenir ces réunions?

**L'hon. Pierre Poilievre:** Nous voudrions les tenir toutes ce mois-ci. Je crois qu'il nous suffirait de réunir le sous-comité et de réserver quelques périodes, et l'examen se fera en un rien de temps.

**Le président:** Oui, c'est tout à fait possible.

Membres des partis, pensez à vos listes de témoins. Nous avons quatre réunions de trois heures et nous ne voulons pas entendre plus de témoins que nous le faisons pendant nos consultations prébudgétaires habituelles. Ce serait trop, à mon avis.

Nous nous réunirons en comité directeur pour essayer de régler cette question. Je communiquerai avec les gens aussitôt que possible.

Nous allons suspendre la séance pendant deux minutes, puis nous passerons à notre réunion habituelle.

• (1530)

(Pause)

• (1535)

**Le président:** Nous reprenons nos travaux.

J'avise nos témoins que le Comité vient de tenir une réunion, que nous allons maintenant poursuivre.

Je vous souhaite la bienvenue à la 40<sup>e</sup> séance du Comité permanent des finances de la Chambre des communes.

Nous nous réunissons en vertu d'un ordre de renvoi de la Chambre afin d'examiner l'intervention du gouvernement à la pandémie de la COVID-19, comme vous l'avez sans doute lu dans votre invitation.

La réunion d'aujourd'hui se déroule par vidéoconférence, et nos délibérations seront affichées au site Web de la Chambre des communes.

Bienvenue aux témoins de l'Agence de la consommation en matière financière du Canada. Je ne sais pas qui d'entre vous va présenter la déclaration préliminaire.

Veuillez vous présenter. Vous avez la parole.

**Mme Judith Robertson (commissaire, Agence de la consommation en matière financière du Canada):** Merci beaucoup, monsieur le président.

Alors je sonne le départ de la course, aujourd'hui. Je suis très heureuse d'être ici. Merci beaucoup de m'avoir invitée à faire le point sur l'intervention de l'Agence à la pandémie de la COVID-19.

[Français]

Comme on me l'a suggéré, pour éviter des difficultés techniques, je parlerai seulement en anglais.

[Traduction]

On m'a suggéré de m'exprimer en anglais afin d'éviter de causer des difficultés techniques en changeant souvent de langue.

Trois collègues m'accompagnent: Frank Lofranco, sous-commissaire de la Surveillance et de la mise en application de la loi, Teresa Frick, directrice de la Surveillance et Ruth Stephen, directrice de Recherche, politiques et éducation. Ils sont venus pour fournir des détails sur certains programmes, si le Comité le désire.

Je vais d'abord vous présenter un aperçu de l'Agence, puis je me concentrerai sur notre intervention à la pandémie.

Notre agence est un organisme fédéral indépendant financé principalement par les institutions financières qu'elle réglemente. Nous avons pour mandat de protéger les consommateurs canadiens de produits et services financiers. Nous suivons pour cela deux approches principales.

Premièrement, nous supervisons les entités financières sous réglementation fédérale, principalement les banques, pour veiller à ce qu'elles se conforment aux mesures de protection des consommateurs prévues dans la loi ainsi que les engagements publics et les codes de conduite. Deuxièmement, nous encourageons la littératie financière en fournissant de l'éducation et en attirant l'attention des consommateurs sur les problèmes qui les menacent et sur leurs droits. La meilleure façon de protéger les consommateurs est de les éduquer.

J'ai été nommée commissaire en août dernier. Je comparais donc devant ce comité pour la première fois. Depuis ma nomination, nous nous sommes concentrés sur la planification de la prochaine étape de l'évolution de l'Agence.

Même avant les défis très particuliers que soulève la COVID-19, nous étions déjà très occupés. Comme vous le savez, les changements apportés à la *Loi sur l'ACFC* et à la *Loi sur les banques*, qui ont reçu la sanction royale en décembre 2018, ont considérablement renforcé le rôle de l'Agence. Ils confèrent de nouveaux pouvoirs à la commissaire, ils intègrent la littératie financière au cœur de notre mandat et modernisent le cadre de protection des consommateurs canadiens de produits et services financiers. Certaines de ces dispositions sont entrées en vigueur le 30 avril dernier. Nous mettrons les autres en vigueur à mesure que nous rédigerons la version définitive des règlements et que l'industrie et l'Agence seront prêtes à effectuer à leur mise en œuvre.

Nous avons réalisé des progrès remarquables au cours de cette dernière année. Nous avons actualisé notre vision et nos énoncés de mission, mis en place une nouvelle structure organisationnelle, créé une nouvelle équipe de direction, dont Frank Lofranco fait partie depuis deux mois. Nous avons aussi publié nos priorités stratégiques et amélioré la transparence de notre processus d'arbitrage. Il nous reste bien sûr encore beaucoup à faire.

L'Agence a une équipe d'environ 160 employés qui travaillent de chez eux depuis la mi-mars. Comme ceux de nombreux organismes, nos employés ont eu de la peine à s'adapter à cette nouvelle réalité. Toutefois, j'ai le plaisir d'affirmer que, grâce aux efforts dévoués de notre équipe, nous avons réalisé de bons progrès même en ces circonstances très particulières.

Voici donc les mesures que nous avons prises face à la COVID. Du côté de la surveillance, nous avons maintenu un contact étroit avec les institutions financières que nous réglementons. Nous leur avons communiqué de façon proactive nos attentes, y compris celle de fournir un accès sécuritaire aux services financiers, surtout pour les consommateurs vulnérables. Nous avons ajusté nos priorités afin de permettre aux institutions financières de réaffecter leurs ressources internes pour adapter leurs transactions et répondre à la demande d'aide financière. Au cours de ces derniers mois, nous avons par exemple interrompu les consultations que nous menions auprès de l'industrie sur le nouveau cadre, mais nous venons de les reprendre, et elles avancent bien. Nous reconnaissons toutefois la nécessité de demeurer souples, car il se pourrait que nous devions à nouveau adapter nos priorités aux circonstances particulières que nous vivons tous.

Malgré les perturbations et les pressions considérables auxquelles les banques ont fait face, elles se sont efforcées de continuer à fournir leurs services financiers. Elles continuent aussi à aider les consommateurs vulnérables qui demandent un allègement financier. Nous fournissons des données à ce sujet dans nos documents d'information.

• (1540)

Nous considérons ces mesures d'allègement comme des engagements envers le public. Nous tenons donc à ce qu'elles soient mises en œuvre de façon équitable et efficace. À cette fin, nous recevons chaque semaine, depuis avril, un rapport sur les reports de paiement de prêts hypothécaires et sur d'autres produits de crédit. D'après nos données, bien que la mise en œuvre ne se soit pas déroulée à la perfection, la plupart des demandes des consommateurs ont été approuvées en temps opportun.

Du côté de l'éducation, l'Agence fournit aux consommateurs des renseignements objectifs et factuels par l'entremise de son centre d'appels et de ses ressources en ligne. Le volume d'appels que reçoivent nos centres a augmenté de 28 % par rapport à celui de la même période de l'an dernier. Le nombre de visiteurs de nos ressources en ligne a considérablement augmenté, car nous avons rapidement affiché de nouveaux renseignements liés à la pandémie et nous en avons fait la promotion. Nous les mettons à jour à mesure que la situation évolue.

Enfin, en poursuivant ses programmes de recherche, l'Agence surveille les tendances et les comportements des consommateurs de produits et de services financiers. Par exemple, nous nous appuyons sur les données de référence établies par l'Enquête canadienne sur les capacités financières que nous avons publiée l'automne dernier. Ce mois-ci, nous lancerons deux nouveaux sondages mensuels pour mettre à jour cette information et pour évaluer les changements causés par la pandémie. Les résultats de ces sondages nous aideront à orienter nos efforts de supervision. Ils nous permettront aussi de parfaire et de mettre à jour les renseignements éducatifs que nous offrons aux consommateurs.

Dès le début de la pandémie, nous avons travaillé en étroite collaboration avec les intervenants pour mieux comprendre les problèmes auxquels les consommateurs font face. Il s'agit de nos 18 réseaux de littératie financière, qui réunissent plus de 600 organismes communautaires partout au pays. Nous communiquons également avec les organismes de réglementation provinciaux sur des questions d'intérêt mutuel et nous collaborons étroitement avec les membres du Comité de surveillance des institutions financières, le CSIF qui, comme vous le savez, regroupe des représentants du ministère des Finances, de la Banque du Canada, de la SADC, du Bureau du surintendant des institutions financières et de notre agence. De plus, notre agence participe activement aux activités d'organismes internationaux comme l'OCDE, avec laquelle nous échangeons de l'information et des idées et où nous nous renseignons sur les pratiques exemplaires appliquées dans d'autres pays.

Nous avons lancé toutes ces initiatives afin de réaliser la vision de l'Agence, qui est de se placer en tête de l'innovation en matière de protection des consommateurs de produits et services financiers. Il est crucial que ces derniers fassent confiance au système financier, surtout en temps de crise. Les mesures que l'Agence et ses partenaires ont prises face à la pandémie visent à renforcer cette confiance, et l'Agence est déterminée à collaborer avec les autres organismes pour maintenir les mesures de protection sur lesquelles les consommateurs comptent.

Voilà qui termine ma déclaration préliminaire. Je me ferai un plaisir de répondre à vos questions.

• (1545)

**Le président:** Merci beaucoup, madame Robertson.



Monsieur Lofranco, vous avez certainement choisi des circonstances intéressantes pour accéder à votre nouveau poste.

**M. Frank Lofranco (sous-commissaire, Surveillance et mise en application, Agence de la consommation en matière financière du Canada):** Vous avez tout à fait raison.

**Le président:** C'est une période intéressante, mais difficile à traverser.

Je signale aux membres du Comité que je viens de recevoir un courriel de M. Fraser, le secrétaire parlementaire. Il y a une panne d'électricité dans sa région, en Nouvelle-Écosse, et Internet est en panne. Rien ne fonctionne, alors nous ne savons pas s'il pourra se joindre à nous.

Nous allons maintenant passer au premier tour de questions. Nous avons d'abord M. Poilievre, puis Mme Koutrakis, M. Ste-Marie et M. Julian.

Monsieur Poilievre, vous avez la parole.

**L'hon. Pierre Poilievre:** Merci beaucoup.

Je suis heureux que votre Agence soit des nôtres. Merci beaucoup d'être venus.

En 2019, le nombre des faillites de consommateurs a augmenté de 9,3 % par rapport à 2018, et le nombre d'autres solutions, comme l'insolvabilité ou la dépréciation, a augmenté de 17,8 %. Autrement dit, le nombre de faillites avait déjà considérablement augmenté avant la COVID-19. On ne peut donc pas attribuer ce phénomène à la pandémie, puisqu'il s'est produit avant que le tout premier cas de COVID-19 n'ait été découvert au Canada.

Avez-vous une idée de la raison pour laquelle un nombre croissant de personnes se trouvaient dans cette situation précaire avant l'éclosion de la COVID-19?

**Mme Judith Robertson:** Nous savons tous que l'on s'inquiétait toujours plus — et nos recherches appuient certainement cela — du niveau élevé d'endettement des consommateurs en général, et en particulier des consommateurs que nous considérons comme étant vulnérables.

J'ai mentionné dans ma déclaration préliminaire notre enquête auprès des consommateurs de produits et services financiers, que nous publions tous les cinq ans. Nous l'avons publiée l'automne dernier, et les données qui en découlent corroborent certainement les niveaux élevés d'endettement et le manque de résilience des consommateurs canadiens. Si vous voulez plus de détails à ce sujet, Mme Stephen, qui a participé activement à cette enquête, pourra vous les donner si vous le désirez.

**Le président:** Madame Stephen, allez-y.

**Mme Ruth Stephen (directrice, Recherche, politiques et éducation, Agence de la consommation en matière financière du Canada):** Merci, monsieur le président.

Les résultats de notre enquête de 2019 sur les capacités financières indiquent que près des trois quarts des Canadiens avaient une dette quelconque ou avaient contracté un prêt sur salaire au cours des 12 mois précédents et que près de 31 % d'entre eux se trouvaient trop endettés. Sachant que les niveaux d'endettement élevés causent un stress financier, nous nous sommes efforcés de renseigner les consommateurs sur la façon de bien gérer leurs finances. Nous continuons à recueillir des données sur l'endettement.

**L'hon. Pierre Poilievre:** Merci, madame Stephen.

J'ai deux questions de suivi. Premièrement, avez-vous dit que 19 % des Canadiens ont contracté un prêt sur salaire? Vous ai-je bien comprise?

**Mme Ruth Stephen:** Près des trois quarts des Canadiens ont une dette impayée ou ont contracté un prêt sur salaire. Si vous le souhaitez, je pourrais vous fournir des données plus précises au sujet des prêts sur salaire.

• (1550)

**L'hon. Pierre Poilievre:** Oui, si vous le voulez bien, ce serait très utile. Les avez-vous ici, ou les enverrez-vous plus tard? Quoi qu'il en soit, nous serons heureux de les recevoir.

**Mme Ruth Stephen:** Je les ai ici. Sur l'ensemble de la population, 2 % des Canadiens ont contracté un prêt sur salaire au cours des 12 mois précédents. Ce pourcentage augmente dans le cas d'un sous-groupe particulièrement vulnérable. Par exemple, 4 % des ménages à faible revenu ont contracté un prêt sur salaire. Chez les Autochtones, ce pourcentage s'élevait à 8 %, puis à 3 % des personnes ayant un faible niveau d'éducation et à 8 % des chefs de famille monoparentale.

**L'hon. Pierre Poilievre:** Je comprends.

Quel groupe de Canadiens est le plus vulnérable à une crise financière comme une faillite ou une insolvabilité? Avez-vous un quintile de revenu, un critère géographique ou un groupe d'âge particulier, ou encore une combinaison de ces facteurs, que vous pourriez souligner?

**Mme Ruth Stephen:** Je pourrais parler des facteurs démographiques qui caractérisent ceux qui ont du mal à joindre les deux bouts. Selon l'Enquête canadienne sur les capacités financières, ceux qui ont du mal à respecter leurs engagements financiers ou qui prennent du retard dans le paiement de leurs factures ont moins de 65 ans, ont un revenu inférieur à 40 000 \$, sont séparés ou divorcés, sont des Autochtones ou des parents seuls.

Quant à ceux qui ont le moins confiance en leur capacité d'assumer des dépenses imprévues, ils font partie de populations vulnérables: familles monoparentales, là encore, ménages à faible revenu, locataires et personnes de 55 ans et moins.

**L'hon. Pierre Poilievre:** Plus précisément, croyez-vous qu'il risque d'y avoir un grand nombre de faillites et de cas d'insolvabilité? Estimez-vous que, en ce moment, il pourrait y avoir assez de cas de faillite et d'insolvabilité pour déclencher une crise généralisée d'endettement?

**Mme Judith Robertson:** Je vais répondre à cette question. Merci, madame Stephen.

À l'évidence, la situation actuelle est très difficile pour tous les Canadiens et plus particulièrement pour ceux qui, au départ avaient une situation financière moins solide. La question nous préoccupe. Nous n'avons pas d'idées précises sur les faillites ou sur les cas d'insolvabilité. Notre rôle n'est pas de prévoir ces difficultés, mais nous nous inquiétons aussi des risques auxquels ces groupes vulnérables sont exposés.

Nous avons pris un certain nombre de mesures, notamment en matière d'éducation. J'ai dit que, pendant le premier week-end, nous avons réuni d'excellents renseignements sur la façon de réagir. La mise à jour se poursuit, et nous tirerons parti de l'information recueillie grâce à nos nouvelles enquêtes.

Nous avons également travaillé avec le ministère des Finances, par exemple, pour faire augmenter, à hauteur de la PCU, le montant des chèques du gouvernement qu'il est possible d'encaisser dans une banque, de façon à éviter que des consommateurs n'aient à recourir aux prêts sur salaire. Nous avons mis à jour nos renseignements sur ces prêts afin de donner aux gens l'information dont ils ont besoin pour tirer le maximum des ressources dont ils disposent.

**Le président:** Merci à tous.

Madame Stephen, quel est le taux d'intérêt habituel des prêts sur salaire?

**Mme Ruth Stephen:** Je n'ai pas cette information sous les yeux, mais je peux certainement vous la communiquer.

**Le président:** C'est terriblement élevé, je le sais, mais je voudrais bien savoir jusqu'où va l'exagération.

À vous, madame Robertson.

**Mme Judith Robertson:** J'ai une référence à proposer rapidement. Nous avons produit une infographie qui se trouve sur le site Web du gouvernement du Canada. Je n'ai pas les chiffres en tête, mais cette infographie illustre bien la situation et permet de voir à quel taux d'intérêt on arrive. Il suffit de se rendre sur la page [governmentofcanada.ca/moneypaydayloan](http://governmentofcanada.ca/moneypaydayloan).

**Le président:** Merci. C'est une bonne information à avoir sous la main.

Nous allons passer à Mme Koutrakis, qui sera suivie de M. Ste-Marie.

• (1555)

**Mme Annie Koutrakis (Vimy, Lib.):** Merci, monsieur le président.

Bonjour et merci aux témoins.

Quelles ont été les répercussions de la pandémie sur les comportements frauduleux et les escroqueries dont les Canadiens ont été victimes? Y a-t-il une hausse du nombre d'escroqueries?

**Mme Judith Robertson:** Cela nous préoccupe. Nous constatons une augmentation du nombre d'escroqueries. Tous ceux qui participent à la présente séance ont sans doute déjà reçu des appels téléphoniques de fraudeurs. Nous avons intégré des alertes contre les comportements frauduleux dans nos renseignements et nous avons travaillé à la mise à jour de l'information avec le Centre antifraude du Canada et avec les entités que nous réglementons, car nous partageons avec d'autres la responsabilité de veiller à ce que les consommateurs soient conscients des risques et évitent les pièges.

**Mme Annie Koutrakis:** Diriez-vous qu'il y a une hausse du nombre de ces escroqueries? Ciblent-elles plutôt certains groupes? Quelles mesures recommanderiez-vous au gouvernement fédéral pour contrer cette hausse?

**Mme Judith Robertson:** Je n'ai pas d'information particulière sur les niveaux ou le ciblage. Je dirais, de façon anecdotique, qu'il semble y avoir eu une augmentation de ces escroqueries et que la réponse ne se trouve pas à l'ACFC, mais je dirai que notre mandat en matière d'éducation consiste notamment à essayer de prévenir et de prémunir les consommateurs chaque fois que nous prenons connaissance d'une escroquerie.

**Mme Annie Koutrakis:** De plus, afin de protéger les aînés et de rendre les opérations bancaires plus sûres, nous avons réclamé un code de conduite pour guider les banques dans la prestation de services aux aînés. Pouvez-vous nous parler de ce code?

**Mme Judith Robertson:** Bien sûr. Nous l'appelons le Code des aînés. Il a été adopté l'été dernier, il y a environ un an. Il a été négocié avec l'Association des banquiers canadiens, et tous les membres de cette association y ont adhéré. Nous considérons qu'il s'agit d'une excellente première étape vers la reconnaissance du fait que les aînés ont des préoccupations et des problèmes particuliers.

Nous reconnaissons également, cependant, que ce code, tel qu'il est conçu, ne tient pas compte de toutes les préoccupations. Nous continuerons donc de travailler, au fil du temps, à la protection des aînés et d'autres consommateurs vulnérables.

**Mme Annie Koutrakis:** Ai-je le temps de poser une brève question?

**Le président:** Vous avez assez de temps pour en poser deux.

**Mme Annie Koutrakis:** D'accord. Excellent.

Comment la littératie financière des Canadiens se compare-t-elle à celle des habitants d'autres pays du G7? De plus, selon vous, comment pourrions-nous l'améliorer afin d'atténuer les répercussions économiques de futures situations d'urgence comme celle de la COVID-19?

**Mme Judith Robertson:** Excellente question. Merci beaucoup.

Il est difficile de dresser des comparaisons. Nous avons bien une étude internationale qui compare les jeunes de 15 ans au Canada à ceux d'autres pays. Les Canadiens ont obtenu une note très élevée. Mme Stephen me corrigera au besoin, mais nous étions à égalité avec un autre pays au deuxième rang. Je dirais que la barre n'est pas très haute. L'impression que nous laissent nos discussions avec des collègues étrangers, c'est que, même si nous nous comparons avantagement au niveau international, il y a probablement toujours là une lourde tâche qui nous attend.

Nous reconnaissons de plus en plus que l'information n'est pas suffisante, n'est-ce pas? Comme elle ne suffit pas, nos nouvelles initiatives comprennent notamment la mise à l'essai d'outils et de techniques pour changer les comportements, et nous cherchons les moyens les plus efficaces d'y arriver. Ce n'est pas qu'une question de savoir. Il faut avoir le bon savoir au bon moment et sous la forme idéale, mais il faut aussi offrir des encouragements et favoriser les changements de comportement. Nous vivons une époque passionnante, mais nous avons beaucoup à apprendre et bien des expériences à tenter.

• (1600)

**Mme Annie Koutrakis:** Pensez-vous que, après la crise de la COVID-19, les objectifs des Canadiens changeront ou devraient changer en matière d'épargne? Comment voyez-vous l'avenir de la littératie financière? Les Canadiens devraient-ils essayer d'épargner davantage pour parer aux imprévus?

**Mme Judith Robertson:** Nous avons certes là un excellent exemple qui montre pourquoi il faut se soucier de sa résilience financière. Nous avons parlé à ce propos d'économies d'urgence, de réserves, qui permettent de résister aux chocs imprévus. Je dirais qu'il n'y a pas de meilleur exemple que celui-ci. Nous espérons que, s'il y a pour nous tous du bon à tirer de cette expérience, c'est la prise de conscience que ce choc aura provoquée.

**Le président:** Merci à vous tous.

Pour revenir au point que j'ai soulevé plus tôt au sujet des prêts sur salaire, je suis absolument renversé de constater que 8 % des Autochtones et 8 % des chefs de famille monoparentale ont recours à des prêts sur salaire. Je n'avais jamais pensé que la proportion pouvait être aussi élevée.

J'ai consulté le site Web que vous m'avez indiqué. On y dit essentiellement: « Les prêts sur salaire coûtent très cher comparativement à d'autres façons d'emprunter. » C'est parce que « vous devez payer des frais élevés » et que « les coûts peuvent correspondre à un taux d'intérêt de 500 à 600 % ». C'est de l'usure. C'est inadmissible. C'est peut-être légal, mais il faut faire quelque chose.

Nous allons passer à M. Ste-Marie, qui sera suivi par M. Julian.

[Français]

**M. Gabriel Ste-Marie (Joliette, BQ):** Je vous remercie, monsieur le président. Je suis tout à fait d'accord sur l'intervention que vous venez de faire.

J'aimerais saluer les témoins qui représentent l'Agence de la consommation en matière financière du Canada. Je les remercie de participer à cette réunion. Leurs exposés sont très intéressants.

Je vais reprendre la question du président et vous demander si vous pouvez faire quelque chose quant à la situation qu'il a évoquée.

[Traduction]

**Mme Judith Robertson:** Quelle est au juste la question? S'agit-il des prêts sur salaire et du taux d'intérêt? La question porte là-dessus?

**M. Gabriel Ste-Marie:** Oui.

**Mme Judith Robertson:** Merci.

La question nous préoccupe également. C'est pourquoi nous avons essayé de présenter cette information de la façon la plus imagée possible sur notre site Web. Et pas seulement sur notre site Web, car nous la diffusons aussi sur nos réseaux et par d'autres moyens.

Nous n'avons pas le pouvoir voulu. Notre mandat en matière de réglementation ne s'étend pas aux prêteurs sur salaire, qui sont du ressort des provinces. Mais, tout comme vous, nous essayons d'utiliser nos moyens pédagogiques pour communiquer aux consommateurs l'information dont ils ont besoin pour faire des choix plus éclairés. Il reste néanmoins que ces entreprises existent parce qu'elles répondent à un besoin.

[Français]

**M. Gabriel Ste-Marie:** La Loi sur les réseaux de cartes de paiement est sous votre supervision. Si je comprends bien, vous avez donc le pouvoir d'enquêter sur les frais d'interchange. J'aimerais savoir si vous avez le pouvoir de rendre cette information publique. Je m'explique.

Avec la pandémie, il semble y avoir une explosion des transactions par carte de crédit en personne, pour éviter les contacts physiques, mais aussi en ligne, puisque les gens restent chez eux et font davantage d'achats sur Internet. Premièrement, avez-vous pu vérifier cette explosion de transactions par carte de crédit?

En tant qu'élus, on nous rapporte souvent que ces transactions amènent davantage de frais d'interchange pour les commerçants. De plus, pour les consommateurs, il semble y avoir une plus grande dépendance aux cartes de crédit et donc au crédit.

Pourriez-vous me dire quel genre d'enquête vous avez mené jusqu'à maintenant ou prévoyez mener?

[Traduction]

**Mme Judith Robertson:** Je vais peut-être expliquer d'abord où nous nous situons par rapport aux exploitants de réseaux de cartes de crédit, car ce domaine est complexe et les intervenants sont nombreux.

Les exploitants comme Visa, Mastercard et Interac travaillent également avec diverses parties comme les commerçants, les banques qui émettent les cartes de crédit et, bien sûr, les consommateurs.

Votre question porte sur la relation et les frais entre les commerçants et les exploitants de réseau de cartes de paiement. Notre rôle à cet égard est régi par un code de conduite conçu avant tout pour faire divulguer et communiquer l'information voulue sur les frais, de sorte que les commerçants sachent à quoi s'en tenir. Voilà le contexte dans lequel s'inscrit notre rôle.

Nous sommes d'accord avec vous. Nous avons vu se multiplier les opérations par carte de débit ou de crédit. C'est irréfutable. Nous ne savons pas si cela se poursuivra, s'il s'agit d'un changement permanent ou temporaire, mais c'est une évolution que nous surveillons.

• (1605)

[Français]

**M. Gabriel Ste-Marie:** Je vous remercie.

Si je comprends bien, un code de conduite demande donc à Visa et MasterCard de respecter leurs propres engagements. Si nous voulions changer cela, ce serait notre devoir d'adopter un nouveau projet de loi à la Chambre.

Souvent, nous entendons des comparaisons avec l'Australie et l'Union européenne, qui réglementent les frais d'interchange. Je vais ouvrir une parenthèse. Dans votre réponse, vous parliez de la relation entre la compagnie de cartes de crédit et le marchand, mais aussi de celle entre le consommateur et sa dépendance au crédit, qui se traduit par son utilisation des cartes de crédit. On a demandé aux banques et aux compagnies de cartes de crédit de faire preuve de souplesse durant la pandémie, mais nous sommes assez déçus des résultats obtenus.

En ce qui a trait à la Loi sur les réseaux de cartes de paiement, comment le Canada se compare-t-il à l'Australie et à l'Union européenne, où il y a eu des changements législatifs pour resserrer le pouvoir des compagnies de cartes de crédit?

[Traduction]

**Mme Judith Robertson:** Je vais demander à Mme Frick si elle a quelque chose à nous dire au sujet d'une comparaison des frais entre divers pays. Comme je l'ai dit, nous surveillons la conformité au code de conduite, plutôt que d'établir les frais ou de les réglementer.

Avant de voir si Mme Frick a quelque chose à ajouter, je dirai simplement que la relation entre la banque et le consommateur est bien sûr régie par la Loi sur les banques. Il y a des règlements distincts dont nous surveillons également l'application, y compris la divulgation du coût des emprunts.

Madame Frick, je ne veux pas vous embarrasser, mais avez-vous quelque information sur une comparaison des taux d'interchange entre divers pays? Mais cela n'est peut-être pas de votre ressort?

**Mme Teresa Frick (directrice, Surveillance, Agence de la consommation en matière financière du Canada):** Merci beaucoup. Je vous remercie de la question.

Nous avons de l'information sur les comparaisons internationales. Malheureusement, je n'ai pas ces renseignements sous la main. Je me ferai un plaisir de vous les communiquer plus tard, si cela vous convient.

[Français]

**M. Gabriel Ste-Marie:** Je vous remercie.

[Traduction]

**Le président:** Madame Frick, si vous envoyez ces renseignements à la greffière, elle les transmettra aux membres du Comité.

**Mme Teresa Frick:** Bien sûr.

**Le président:** Merci à tous.

Nous allons maintenant passer à M. Julian, qui sera suivi de M. Kelly.

**M. Peter Julian:** Merci, monsieur le président.

Je remercie les témoins d'avoir accepté de comparaître. Nous espérons que vos familles sont en bonne santé et en sécurité. Nous vous savons gré du travail que vous faites au service des Canadiens.

J'ai une foule de questions. Je vous invite donc à répondre brièvement, si possible.

Bien entendu, les préoccupations que je soulève sont celles de bien des gens un peu partout au Canada. Le gouvernement fédéral et ses divers organismes — nous avons entendu le témoignage du Bureau du surintendant des institutions financières — ont appuyé le secteur bancaire à hauteur de près de 700 milliards de dollars, avec une rallonge qui pourrait porter ce montant à 750 milliards de dollars, soit trois quarts de billion de dollars. Pourtant, on a demandé fort peu de choses au secteur bancaire, surtout aux grandes banques du Canada. Au cours des premières semaines de la pandémie, comme nous le savons, les banques ont annoncé des profits de 5 milliards de dollars. Soit dit en passant, ces profits montent en flèche alors que les Canadiens sont toujours plongés dans la misère causée par la pandémie.

Compte tenu du contexte, dans le secteur bancaire, faites-vous le suivi des sanctions administratives pécuniaires imposées aux banques au cours du dernier trimestre ou de l'année dernière, ou de quelque autre période?

• (1610)

**Mme Judith Robertson:** Une précision: voulez-vous savoir ce que l'ACFC a perçu?

**M. Peter Julian:** Je vous demande les données que vous avez sur les sanctions, qu'elles soient imposées par l'ACFC ou par d'autres organismes.

**Mme Judith Robertson:** Toutes les sanctions administratives pécuniaires que nous avons imposées sont énumérées sur notre site Web. Elles sont rendues publiques. Par contre, je ne peux pas vous donner le total.

**M. Peter Julian:** Plus précisément, l'Agence de la consommation en matière financière a-t-elle imposé des sanctions pour redli-

ning? Je sais que vous êtes au courant de cette pratique, mais je soulève la question pour les auditeurs qui suivent les travaux du Comité des finances.

La pratique du redlining consiste, pour les banques, à refuser tout accès aux prêts à un groupe ou à l'ensemble d'une collectivité. Elle touche souvent des collectivités qui en sont ainsi réduites à recourir aux prêts sur salaire. Comme nous l'avons vu, ces prêts sont assortis de frais d'intérêt absolument scandaleux qui font en sorte que les débiteurs, notamment des Autochtones et des chefs de famille monoparentale, n'arrivent jamais à se sortir de l'endettement.

Y a-t-il une liste des sanctions administratives imposées aux banques à cause de cette pratique? Avez-vous l'impression que cette pratique subsiste ou croyez-vous qu'elle soit moins fréquente?

**Mme Judith Robertson:** C'est un domaine très intéressant. Il est vrai que la question est préoccupante. À ma connaissance, aucune sanction administrative pécuniaire ne vise cette pratique. La question ne nous a pas été soumise. Nous sommes conscients, en général, de son existence, mais nous n'en avons pas été témoins récemment. Je le répète, je ne suis en poste que depuis un peu moins d'un an.

**M. Peter Julian:** D'accord. Je vous remercie.

En ce qui concerne le processus des organismes externes de traitement des plaintes, avez-vous une idée du temps qu'il faut, en moyenne, pour que les plaintes passent du niveau un au niveau quatre? Par le passé, le Comité des finances a reçu des plaintes au sujet des banques, qui feraient traîner les choses et ne permettraient pas aux consommateurs d'avoir accès à un organisme externe de traitement des plaintes. Savez-vous combien de temps il faut en moyenne, en ce moment, pour franchir les quatre étapes du traitement des plaintes?

**Mme Judith Robertson:** Désolée, je ne saurais le préciser de but en blanc, mais je vous dirai que c'est trop long. Nous avons été très clairs à ce sujet dans l'étude de l'industrie que nous avons publiée en février. Je n'ai pas de chiffres à vous donner, mais nous avons clairement fait comprendre aux banques que l'étude des plaintes prend trop de temps. Nous estimons que c'est un problème propre à l'industrie qu'il a lieu d'étudier et de corriger.

**M. Peter Julian:** Pourriez-vous nous communiquer des chiffres?

**Mme Judith Robertson:** Oui, bien sûr.

**M. Peter Julian:** D'accord. Merci.

Vous avez donné de l'information sur les demandes de report et leur approbation. Je crois comprendre que les données proviennent des six grandes banques elles-mêmes. Je remarque le nombre de demandes de report refusées. Si on répartit ce nombre à l'échelle du pays, sept demandes de report auraient été rejetées dans ma circonscription. Or, je peux vous dire que, d'après les gens que je connais et mes électeurs, ce chiffre est beaucoup plus élevé dans New Westminster—Burnaby seulement.

N'y aurait-il pas là une sorte de filtrage? En effet, les banques fournissent ces chiffres au sujet du report des remboursements hypothécaires, mais tiennent-elles compte aussi de ceux qui ont été découragés de présenter une demande ou qui n'ont pas suivi le processus jusqu'au bout, prévenus qu'ils ont été par les banques qu'ils ne sont pas admissibles?

**Mme Judith Robertson:** Je dirais que les données sont aussi bonnes que possible. Nous n'avons aucune raison de soupçonner qu'elles sont inexactes. Elles sont à l'image de ce que nous observons à notre centre d'appels. Nous continuons de travailler avec les banques pour préciser les données. Nous ne vous avons montré qu'un résumé.

Bien entendu, nous avons beaucoup plus de données détaillées, et nous comparons également nos ensembles de données à ceux de nos autres partenaires en matière de réglementation, comme le BSIF. Nous sommes passablement convaincus de l'exactitude des données.

• (1615)

**M. Peter Julian:** Je vous remercie.

**Le président:** Ce sera votre dernière question, monsieur Julian.

**M. Peter Julian:** Merci, monsieur le président.

À propos des données plus détaillées, je voudrais bien savoir combien de reports se font sans pénalité, sans frais, sans tous les prélèvements accessoires que les banques imposent, d'après ce que mes électeurs me disent. Elles profitent de ces reports.

Vos renseignements détaillés révèlent-ils le pourcentage des reports qui n'ont pas été assortis de pénalités et le pourcentage de ceux qui s'accompagnent de frais, de pénalités et de l'imposition de frais d'intérêt composés?

**Mme Judith Robertson:** Il est important d'apporter des précisions à ce sujet. Nous faisons des enquêtes et nous avons des conversations presque quotidiennes avec les entités dont nous nous occupons d'habitude. Il n'y a pas que les six plus grandes banques, mais aussi tous les autres établissements que nous réglementons et sur lesquels nous recueillons des données.

Tout d'abord, nous ne sommes pas au courant de pénalités ou de frais qui seraient imposés sur les reports. Nous comprenons vos préoccupations à ce sujet, mais nous n'avons pas observé ce genre de comportement.

Les banques appliquent différentes méthodes en ce qui concerne les intérêts. Certaines continuent de facturer des intérêts pendant la période de report. D'autres abaissent les intérêts perçus. Nous avons cherché avant tout à nous assurer que les renseignements communiqués par les banques à leurs clients sont exacts au départ, et nous avons également demandé aux banques de revoir les dossiers, maintenant que la poussière est retombée, après la première vague, pour s'assurer que les consommateurs comprennent vraiment la teneur et les coûts de ce qu'ils ont accepté.

**Le président:** Merci à tous.

Nous allons passer à des tours de cinq minutes. D'abord, M. Kelly, puis M. Sorbara.

**M. Pat Kelly (Calgary Rocky Ridge, PCC):** Merci.

En ce qui concerne le programme de report, d'après les données que nous avons ici, il semble que la grande majorité de ceux qui ont demandé un report ou en bénéficient, d'après votre tableau... Les chiffres sont tout à fait extraordinaires. Le Comité a entendu des témoignages sur l'effet que le report des remboursements hypothécaires et le défaut de paiement peuvent avoir sur la santé du marché immobilier.

Dans l'ensemble, êtes-vous préoccupée par le report de tous ces remboursements de différents types de crédit à la consommation et

par les conséquences qui en découleront? Nous savons que, avant même la pandémie, les cas d'insolvabilité atteignaient leur plus haut niveau en 10 ans. Maintenant, les obligations de paiement sont reportées, mais cela va nous rattraper à un moment donné. Y a-t-il lieu de s'inquiéter des conséquences de cette accumulation de reports?

**Mme Judith Robertson:** Nous sommes préoccupés par l'élimination progressive de toutes ces dispositions. C'est pourquoi nous avons mis l'accent sur la communication et la divulgation des conditions aux consommateurs. Nous savons que, au cours de la première vague de la pandémie, un grand nombre de consommateurs, même s'ils n'étaient pas touchés ou s'ils n'avaient pas perdu leur emploi ni éprouvé quelque autre problème, ont opté pour le report, y voyant une sorte de police d'assurance.

Nous répétons aux banques que nous nous attendons à ce qu'elles fassent connaître aux consommateurs tous les coûts et les conséquences possibles, non seulement au départ, mais aussi en cours de route, et en particulier au moment de l'élimination des dispositions spéciales.

• (1620)

**M. Pat Kelly:** Chose curieuse, dans votre nouveau cadre de protection des consommateurs de produits et services financiers, vous précisez qu'il est interdit aux banques de fournir des renseignements faux ou trompeurs aux consommateurs. Toute entreprise qui donnerait des renseignements faux ou trompeurs serait coupable de fraude.

Pourquoi cet élément précis doit-il figurer dans votre cadre? Pouvez-vous l'expliquer, d'autant plus que les banques doivent donner des informations claires et transparentes au sujet de programmes comme le report des remboursements hypothécaires?

**Mme Judith Robertson:** L'élément faux et trompeur se trouve en fait dans la loi, me semble-t-il, ou dans le règlement. Mais il se peut que je me trompe.

Cela montre bien la complexité des produits financiers et la difficulté, dont nous sommes très conscients, que les consommateurs ont à les comprendre. Une partie du problème de la littératie financière tient à la complexité des produits, et nous le constatons encore et encore. Cela complique notre tâche, qui est de veiller à ce que les consommateurs soient suffisamment informés pour faire les bons choix.

**M. Pat Kelly:** Avez-vous remarqué beaucoup de plaintes au sujet de la mauvaise divulgation ou de la non-divulgation des coûts du crédit liés aux reports, ou est-il trop tôt pour le dire? Vous attendez-vous à ce genre de problème ou s'est-il déjà manifesté?

**Mme Judith Robertson:** Nous n'avons rien observé de tel, mais je vais demander à l'un de mes collègues de vous donner un peu plus de détails.

Monsieur Lofranco, pourriez-vous nous parler de nos activités qui se rapportent expressément aux divulgations? J'espère que M. Lofranco est encore parmi nous.

**Le président:** Oui, il l'est. Nous l'apercevons.

**M. Frank Lofranco:** Merci, madame la commissaire, et merci au Comité de m'avoir invité.

Je dois souligner que j'ai été exclu de la réunion à quelques reprises à cause de problèmes d'Internet, mais je suis heureux d'être connecté pour cette partie de la réunion, puisque cette question m'a été adressée.

Depuis le début de la pandémie, la Direction générale de la surveillance de l'ACFC est en contact constant avec les entités réglementées et six banques en particulier, les BISI, c'est-à-dire les banques d'importance systémique intérieure. Au début, les contacts étaient journaliers. Ces communications se poursuivent.

D'abord et avant tout, nous sommes saisis de l'exigence de divulgation. Beaucoup de renseignements communiqués au départ prétaient à confusion parce que les entités essayaient de s'adapter à l'environnement, tout comme nous. Au fil des semaines, cependant, nous avons pris le temps d'interagir avec ces entités, allant jusqu'à examiner leurs documents de formation, leurs messages, le contenu de leur site Web pour nous assurer que les renseignements étaient communiqués correctement, de manière équitable, et...

**M. Pat Kelly:** Désolé, veuillez poursuivre.

**M. Frank Lofranco:** Il reste maintenant à observer la réaction des consommateurs à l'égard de ces programmes et notamment à suivre l'évolution des plaintes. Sauf erreur, cet élément se rattache aussi à votre question.

Nous obtiendrons de l'information sur les plaintes liées à la COVID vers l'automne, mais entretemps, nous restons à la disposition de tous les consommateurs qui auraient des plaintes ou des préoccupations à nous signaler.

**Le président:** Votre temps de parole est écoulé, mais avez-vous une question complémentaire importante, monsieur Kelly?

**M. Pat Kelly:** Un mot, très rapidement. Chaque année, cinq millions de consommateurs déposent au moins une plainte auprès d'une banque. Ce nombre me semble extraordinairement élevé. C'est là une information très révélatrice que vous nous avez donnée dans votre exposé.

**Le président:** Merci à tous.

Nous allons maintenant passer à M. Sorbara. Je pense que M. Fraser est là également, mais sa liaison Internet est chancelante.

Monsieur Sorbara.

**M. Francesco Sorbara (Vaughan—Woodbridge, Lib.):** Merci, monsieur le président.

Bonjour à tous.

Je regarde le plan d'activités 2020-2021 de l'Agence de la consommation en matière financière du Canada. Vous avez mis de l'avant un certain nombre de responsabilités et de priorités, dont le renouvellement de la Stratégie nationale pour la littératie financière, qui a pris fin en 2019.

Premièrement, en ce qui concerne la COVID-19, dans quelle mesure le plan d'activités a-t-il été perturbé? Avez-vous analysé la situation?

Deuxièmement, nous savons que la littératie financière est un aspect très important de la vie de tous les Canadiens. Ici, en Ontario, il y aura des éléments de littératie financière dès le début de l'éducation de l'enfant. Cela fera partie du programme d'études, ce qui témoigne de l'importance que nous attachons à la question.

A-t-on beaucoup travaillé au renouvellement de la stratégie de littératie financière? Y a-t-il des résultats dont nous pourrions prendre connaissance? Et quel a été l'impact de la COVID-19 sur l'organisation?

• (1625)

**Mme Judith Robertson:** Merci beaucoup.

Commençons par la première question. Bien sûr, il y a eu des répercussions, mais nous n'avons pas rajusté notre plan d'activités à la suite de la dernière discussion que j'ai eue à ce sujet avec mon équipe de direction. C'est pour cela que je suis extrêmement contente de la façon dont les choses se passent, mais je pense que nous devons rester réalistes et comprendre que nous aurons peut-être plus de mal avec l'embauche, plus de mal à faire ce que nous devons faire. Pour l'heure, nous sommes en excellente posture.

Quant à la stratégie nationale, nous sommes sur la bonne voie. Nous avons consulté nos intervenants. Nous avons eu une évaluation sommative, à laquelle nous répondons, au sujet de la dernière évaluation de la littératie financière, et nous avons une ébauche qui est en voie de distribution à l'interne. Nous prévoyons procéder à des consultations publiques à ce sujet en août. Le projet nous enthousiasme au plus haut point.

Nous prévoyons pouvoir le publier en novembre, à temps pour le 10<sup>e</sup> anniversaire du Mois de la littératie financière.

**Le président:** Permettez-moi de vous interrompre une seconde, monsieur Sorbara. Je voudrais prévenir M. Cumming. Il est le prochain sur la liste pour les questions. Cela m'avait échappé.

Allez-y, monsieur Sorbara.

**M. Francesco Sorbara:** Merci, monsieur le président.

J'ai jeté un rapide coup d'œil sur le site Web de l'ACFC, et je tiens à remercier votre équipe de l'avoir mis à jour. Les Canadiens d'un océan à l'autre ont d'excellentes ressources à leur disposition, en cette période extraordinaire tout particulièrement.

Notre gouvernement a mis en place un certain nombre de mesures, comme la prestation canadienne d'urgence, et la subvention salariale, et mes aînés, plus de 20 000 d'entre eux, recevront cette semaine un paiement unique non imposable de 300 \$ au titre de la sécurité de la vieillesse. S'ils ont déjà le supplément ou l'allocation, c'est 200 \$ de plus. Cela s'ajoute au crédit pour la TPS/TVH qu'ils ont reçu, soit encore plusieurs centaines de dollars. Nous aidons les Canadiens à traverser cette période difficile. Nous ne voulons pas qu'ils aient à choisir entre payer leurs factures et nourrir les leurs. Nous ne voulons pas qu'ils éprouvent des difficultés financières en raison de cette période extraordinaire et sans pareille.

Notre gouvernement a été essentiellement applaudi pour le nombre de mesures que nous avons prises. Je me réjouis à la perspective de continuer de travailler pendant la reprise avec tous les organismes et de voir ce qu'ils ont affiché sur leurs sites Web. J'aimerais savoir si l'ACFC mesure le nombre de visites que les Canadiens ont faites à son site Web pour chercher de l'information et pour voir ce qu'ils doivent faire pour traverser cette tempête également?

**Mme Judith Robertson:** Si je comprends bien la question, vous voulez savoir si nous surveillons le trafic sur nos pages Web...?

**M. Francesco Sorbara:** Oui.

**Mme Judith Robertson:** Oui, nous le suivons. Nous sommes présents également dans les médias sociaux, et nous suivons également la réponse de ce côté-là, ce qu'on y trouve, et ainsi de suite. Honnêtement, cela nous intéresse beaucoup d'évaluer l'efficacité de ce que nous faisons et de veiller à mettre nos ressources à la bonne place.

**M. Francesco Sorbara:** Bien sûr, oui.

Si vous me permettez de conclure, monsieur le président, en ce qui concerne le plan stratégique et le nombre d'ETP, il y a une forte progression de l'embauche. Il me semble que cela vient de la dernière session du Parlement, où nous avons mené une étude sur l'Agence de la consommation en matière financière et formulé un certain nombre de recommandations pour resserrer les règles et veiller à protéger les Canadiens lorsqu'ils s'adressent à une banque, à une institution financière — ou à une coopérative de crédit sous réglementation fédérale. Nous avons produit, en fait, un excellent rapport. C'était vraiment très bien de travailler là-dessus avec le président actuel.

Je me demandais seulement, en ce qui concerne le nombre d'ETP et la capacité d'attirer du capital humain, si le processus avance?

**Mme Judith Robertson:** Nous avons un plan ciblé pour le recrutement. Comme nous avons beaucoup à offrir, nous sommes très capables d'attirer des candidats. C'est difficile par les temps qui courent, comme vous pouvez l'imaginer, c'est une situation difficile pour attirer des candidatures.

Nous sommes environ 160 employés, comme je l'ai dit. Notre plan est de passer à environ 200 au cours de la prochaine année. Nous avons bon espoir d'y arriver, et de trouver les ressources qu'il nous faut.

• (1630)

**Le président:** D'accord. Merci à vous tous.

Au tour de M. Cumming, suivi de M. McLeod.

Monsieur Cumming.

**M. James Cumming (Edmonton-Centre, PCC):** Merci, monsieur le président, et merci à tous les témoins d'aujourd'hui.

Madame Robertson, j'aimerais revenir sur quelques chiffres très inquiétants sur la capacité des consommateurs de régler leurs factures avant la COVID et sur la notion des reports.

Les reports sont, pour l'essentiel, exactement ce que dit le mot. Ce sont des reports de paiement. Pour les gens qui ont perdu leur travail et qui avaient du mal à joindre les deux bouts avant la COVID, et qui en sont sortis indemnes, que ce soit grâce à un report des mensualités hypothécaires, des paiements d'intérêts hypothécaires, des paiements de services publics ou des impôts fonciers que de nombreuses collectivités ont consentis, dans quelle mesure craignez-vous une explosion des chiffres sur l'insolvabilité? Je vois que nous allons frapper un mur budgétaire cet automne, et j'aimerais connaître votre opinion là-dessus.

**Mme Judith Robertson:** Bien sûr, c'est difficile à prédire et, dans notre rôle, nous n'avons pas la capacité particulière de faire des prédictions de cette nature. Je pense qu'il est juste de dire que tout le monde s'inquiétait du niveau d'endettement des consommateurs canadiens avant ce choc pour l'économie, et que l'incertitude qu'il a créée contribue à coup sûr aux difficultés auxquelles les consommateurs sont confrontés.

**M. James Cumming:** Votre topo sur la littératie financière a piqué ma curiosité. Si je comprends bien, l'Agence a augmenté sensiblement son financement, d'environ 40 %, de 2014-2015 à 2018-2019, et elle prévoit l'augmenter encore de 65 % d'ici 2022-2023.

Pouvez-vous nous dire sur quoi ces fonds sont ciblés? Sont-ils essentiellement pour la littératie financière?

**Mme Judith Robertson:** Oui, les pourcentages d'augmentations sont élevés, mais notre budget total pour le dernier exercice n'atteignait pas 35 millions de dollars, et nous avons dépensé moins de 40 millions de dollars en tout. Et nous respectons notre budget pour l'exercice en cours. Nous essayons de gérer nos ressources de façon responsable.

Pour ce qui est de la répartition de nos dépenses, nous n'avons pas de catégorie pour la littératie financière en tant que telle, mais nous avons deux principales divisions — notre division de la surveillance et de la mise en application et notre division de la recherche, des politiques et de l'éducation — et nous utilisons les outils de chacune d'elles pour mieux informer et sensibiliser les consommateurs.

**M. James Cumming:** Compte tenu de ce que nous savons des consommateurs et de la progression de leur endettement, et compte tenu de ce que nous avons ce programme de littératie financière, comment mesurerez-vous le succès? Si nous devons dépenser l'argent des contribuables pour essayer d'améliorer la situation, comment mesurerez-vous le succès? Je me demande dans quelle mesure vous coordonnez vos efforts avec ceux des provinces, car je tiens pour certain que la plupart des provinces ont quelque chose de semblable en place. Y a-t-il dédoublement des services?

**Mme Judith Robertson:** En premier lieu, j'aimerais apporter une précision. Notre financement provient principalement des secteurs que nous réglementons, de sorte que le seul montant que nous recevons des contribuables est le crédit annuel de 5 millions de dollars. Le reste de nos dépenses est couvert par l'industrie.

En deuxième lieu, en ce qui concerne notre façon de mesurer le succès, c'est là que nos recherches entrent en jeu. Nous avons des repères, nous mesurons les changements et nous utilisons l'expérimentation pour suivre l'évolution des comportements, et je peux vous en donner quelques exemples si cela vous intéresse.

Quant à notre relation avec les organismes de réglementation des provinces, c'est un domaine qui m'intéresse au plus haut point. Nous avons des relations très fructueuses avec eux; nous partageons les ressources et nous trouvons des domaines de double emploi où nous pouvons rationaliser les ressources, mais nous en trouvons aussi où nous pouvons amplifier nos méthodes respectives; c'est dire que nous sommes très actifs dans ce domaine.

• (1635)

**M. James Cumming:** Excellent. Nous pourrions avoir une excellente discussion au sujet de l'industrie. Vous dites que c'est l'industrie qui paye. Ma foi, au bout du compte, cela est caché dans les prix, et ce sont toujours les contribuables qui finissent par payer. C'est toujours un coût pour eux.

Voici ma dernière question. Ce qui me frappe, c'est qu'une bonne part de ce que nous faisons en matière de littératie financière est une réaction à la situation dans laquelle nous nous trouvons aujourd'hui ou à ce qu'elle était avant la COVID. Dans quelle mesure votre groupe s'efforcera-t-il d'intervenir plus tôt et d'aider les provinces et les autres secteurs à devancer la courbe, afin qu'au retour dans le monde du travail, on comprenne que la dette n'est pas nécessairement une bonne affaire?

**Mme Judith Robertson:** Nous sommes parfaitement d'accord pour dire qu'il vaut mieux prendre les devants que d'essayer de corriger le problème plus tard.

J'ai deux ou trois choses à ajouter.

Premièrement, les jeunes, les étudiants, sont une de nos cibles — encore une fois, nous essayons de leur inculquer très tôt de bonnes habitudes financières.

En deuxième lieu, je vais souligner deux de nos ressources, plus expérimentales, dirais-je. La première est ce que nous appelons un « planificateur budgétaire », publié l'automne dernier. Il a été très bien accueilli. Il s'agit essentiellement d'un outil budgétaire très simple et tout à fait gratuit. Il aide à prendre l'habitude de planifier et de se construire un avenir financier résilient.

Enfin, nous avons un programme pilote, basé sur un programme qui tourne aux États-Unis, et qui s'appelle « le remboursement aux économies ». Ce programme vise à inciter les contribuables qui obtiennent un remboursement à le mettre directement dans un véhicule d'épargne. La recherche nous apprend que, dès lors qu'il se trouve dans un véhicule d'épargne, plutôt que dans le compte ordinaire du contribuable, il a tendance à y rester. C'est en quelque sorte de l'« argent gratuit » pour la constitution d'un coussin d'urgence.

Voilà les genres de choses qui nous passionnent.

**Le président:** Merci à tous.

Passons à M. McLeod, puis à M. Ste-Marie.

Monsieur McLeod.

**M. Michael McLeod (Territoires du Nord-Ouest, Lib.):** Merci, monsieur le président.

Je remercie les témoins d'aujourd'hui et tous ceux qui ont posé des questions.

La discussion a été des plus intéressantes. La COVID-19 a certainement changé notre monde du jour au lendemain, surtout pour ceux dont la situation financière est très fragile.

À mon sens, notre gouvernement fédéral a fait de l'excellent travail, avec le gouvernement des Territoires du Nord-Ouest, nos collectivités et nos conseils de bande, les groupes métis, les centres d'amitié et les banques alimentaires. Tous ont vraiment travaillé au bien-être de notre monde. Nous vivons dans une région du Nord où la vie coûte cher, et la sécurité alimentaire a toujours été une préoccupation pour nous.

Je suis curieux, et je pourrais peut-être poser une question sur l'incidence de la COVID-19 sur la protection financière des consommateurs vulnérables, comme les aînés, les personnes âgées et les habitants des collectivités éloignées. Ce sont eux qui peuvent, pour la plupart, avoir de la difficulté à accéder aux institutions financières dans leur collectivité. Nous n'avons pas beaucoup de banques dans le Nord, et les gens ne sont peut-être pas en mesure d'accéder en toute sécurité et facilement à la banque en ligne. C'est ma première question.

**Mme Judith Robertson:** Nous partageons la même inquiétude, et c'est un problème que nous avons reconnu très tôt.

De fait, dans le cadre de notre recherche qui a précédé l'adoption du code de conduite pour les aînés, nous avons mené un sondage sur les pratiques et les habitudes bancaires des différents segments de la population. Cela nous a fait voir qui préfère les succursales bancaires à la banque numérique. Cette information nous a beaucoup aidés à réagir rapidement à la COVID, lorsque nous avons compris qu'il fallait fermer les succursales au nom de la santé et de la sécurité des employés. Nous avons dit au ministère des Finances et aux entités réglementées que nous comprenions la nécessité de

protéger le personnel, mais qu'il fallait néanmoins faire le service, en précisant les groupes qui nous préoccupent, car nous savons que ce sont ceux qui sont les plus vulnérables. Et vous avez raison, ce sont nos aînés ou les personnes qui n'ont pas accès à un Internet fiable ou au matériel informatique requis pour la banque numérique.

Nous sommes heureux — « heureux », c'est peut-être trop dire, car nous ne sommes jamais heureux — de reconnaître que les banques ont pris des mesures pour offrir d'autres formes de services. Dans le cas de la banque par téléphone, ce n'est évidemment pas parfait. Les banques ont alors offert des heures réservées aux aînés et aux personnes vulnérables. Il y en a une qui s'est démarquée. Elles ont certainement cherché un moyen de contourner ce problème qui, malheureusement, a frappé de façon disproportionnée certains segments de la population.

● (1640)

**M. Michael McLeod:** Je suis aussi très curieux; vous avez parlé des tendances de consommation en matière financière ainsi que du sondage que vous avez fait. Je pose cette question à tous ceux qui voudraient évaluer ce que font les consommateurs, quelles sont leurs habitudes, et toutes sortes de mesures que nous semblons vouloir analyser, parce que le Nord semble toujours échapper à tout cela. Votre sondage couvre-t-il les Territoires du Nord-Ouest ou le Nunavut? Nous avons vraiment du mal à obtenir de l'information pour... Bien souvent, il s'agit d'information très importante qu'on utilise partout ailleurs au pays pour prendre des décisions. Faites-vous quelque chose dans les Territoires du Nord-Ouest?

**Mme Judith Robertson:** Je vais laisser Mme Stephen répondre à votre question sur les sondages, si elle a ces renseignements.

Je dirai seulement, par contre, qu'en plus des sondages, comme je l'ai mentionné, nous avons un vaste réseau d'intervenants. Nous reconnaissons que ce sont les organismes communautaires locaux qui les connaissent vraiment. Nous avons des réseaux communautaires dans le Nord. Il y a un réseau de littératie financière à Whitehorse qui fait partie de notre groupe. Au début de la crise, nous avons notamment lancé un appel à tous. Quels sont les problèmes? Quels sont les enjeux? Nous le faisons encore. C'est un peu plus informel, un peu plus ponctuel, mais cela se fait, et c'est extrêmement efficace.

Madame Stephen, je ne sais pas si vous voulez parler de nos recherches plus formelles et de notre capacité de les appliquer finement au niveau régional ou provincial.

**Mme Ruth Stephen:** Bien sûr. Merci, madame la commissaire.

Nous suréchantillonons les populations cibles pour cerner les défis à surmonter par les groupes vulnérables. C'est notre façon normale de recueillir des données de recherche. Parfois, c'est difficile, parce que la population est très restreinte, mais nous avons tendance à faire un suréchantillonnage afin d'avoir suffisamment d'incidents pour donner des résultats.

**M. Michael McLeod:** Voulez-vous dire que vous faites de l'échantillonnage dans le Nord, ou en faites-vous uniquement dans les autres régions du pays pour essayer de...?



**Mme Ruth Stephen:** Non, nous recueillons des données provinciales et territoriales, mais il arrive que nous devions les agréger au niveau régional. Dans le cas des sous-groupes vulnérables particuliers, nous avons tendance à suréchantillonner les Canadiens ruraux, par exemple, ou les collectivités autochtones, ce qui nous donne suffisamment de données pour faire rapport sur des segments cibles particuliers.

**M. Michael McLeod:** J'ai une dernière question.

**Le président:** Allez-y.

**M. Michael McLeod:** Il est vraiment surprenant de constater l'utilisation croissante des prêts sur salaire. Je sais qu'il y a eu beaucoup de résistance lorsque le service est arrivé dans les Territoires du Nord-Ouest, ce qui ne l'a pas bloqué pour autant. Le service n'est disponible que dans la capitale des Territoires du Nord-Ouest, si bien que je serais vraiment curieux de... si cela se produit dans les Territoires du Nord-Ouest. Ceux qui utilisent ces prêts sont ceux qui glissent entre les mailles du filet et qui aboutissent dans les villes. De fait, ce sont ceux qui en ont le moins les moyens.

Je suis curieux; comment ces entreprises se font-elles rembourser en cas de défaut des emprunteurs? Comment recouvrent-elles leur dû? La plupart n'ont pas de garantie de... ni même un billet à ordre. Que font-elles, ces entreprises? Je ne sais pas si vous pouvez répondre à ma question, mais je suis assez curieux de savoir ce qui se passe dans ce cas.

• (1645)

**Mme Judith Robertson:** Oui. Je suis vraiment désolée, mais je ne peux pas répondre à votre question. C'est là un niveau de détail opérationnel de leurs activités que je ne connais tout simplement pas.

**Le président:** Merci à tous.

Vous voyez que cette question particulière préoccupe certains membres du Comité.

Nous allons passer à une question de M. Ste-Marie, puis à M. Julian. Ensuite, nous aurons un tour de cinq minutes pour M. Cooper, qui sera suivi de M. Fragiskatos.

Monsieur Ste-Marie.

[Français]

**M. Gabriel Ste-Marie:** Je vous remercie, monsieur le président.

Madame Robertson, dans votre présentation, vous avez dit travailler en bonne collaboration avec les contreparties des provinces. Au Québec, l'Office de la protection du consommateur gère le Code civil, donc les contrats.

Pouvez-vous nous en dire plus sur vos liens et vos relations? Comment travaillez-vous avec l'Office de la protection du consommateur?

Je poserai la même question en ce qui concerne le Mouvement Desjardins, la principale institution financière au Québec. Quelle est votre relation et quels sont vos liens avec le Mouvement Desjardins?

[Traduction]

**Mme Judith Robertson:** Un exemple serait peut-être une bonne façon de répondre à votre question. Je me suis présentée à la présidente de l'Office de la protection du consommateur lorsque je me suis jointe à l'équipe, puis, à la suite de la COVID, nous avons eu l'occasion de discuter des cotes de crédit.

La question est grave, bien sûr, et elle nous inquiétait beaucoup. Nous avons dit clairement à nos entités réglementées que les reports ou les omissions de paiement ne devraient pas avoir de conséquence négative sur la cote de crédit du consommateur, mais nous n'avons pas le pouvoir de réglementer les agences de crédit. J'ai communiqué avec l'Office de la protection du consommateur et avec l'Autorité des marchés financiers. Nous avons eu une discussion très franche où nous avons reconnu que nos préoccupations se rejoignent et nous avons pu échanger nos connaissances: ils ont compris ce que nous faisons avec nos entités réglementées et nous avons compris ce qu'ils faisaient avec les leurs. Voilà un bon exemple de la façon dont nos compétences se rejoignent, sans doublement, mais il est important que chaque partie sache ce que fait l'autre.

Est-ce un bon exemple?

**Le président:** Merci.

Monsieur...

[Français]

**M. Gabriel Ste-Marie:** Il y aurait eu aussi le Mouvement Desjardins, mais il ne me reste plus de temps, je crois.

[Traduction]

**Le président:** Allez-y, monsieur Ste-Marie, si vous avez une question à poser, car nous allons bientôt manquer de temps.

[Français]

**M. Gabriel Ste-Marie:** Merci, monsieur le président.

J'aimerais savoir quelles sont vos relations avec le Mouvement Desjardins.

[Traduction]

**Mme Judith Robertson:** Nous ne réglementons pas Desjardins en tant qu'entité financière, mais ce n'est pas l'intérêt qui manque. Très souvent, Desjardins fait preuve de leadership en matière de consommation, et cela nous intéresse au plus haut point. Il nous arrive de rencontrer ses porte-parole pour échanger de l'information. Notre seul point d'intersection officiel est les cartes de crédit.

**Le président:** D'accord, merci à tous.

M. Julian, suivi de M. Cooper, puis de M. Fragiskatos.

Monsieur Julian.

**M. Peter Julian:** Merci, monsieur le président.

Je vais combiner deux questions.

Vous disposez de données très fines sur les opérations bancaires, et j'aimerais vous demander d'en faire part au Comité. Vous avez dit que certaines institutions financières n'imposent pas de pénalités ni de frais. Je pense qu'il serait très utile que le Comité les connaisse.

La Community Savings Credit Union de New Westminster, en Colombie-Britannique, a offert un taux de 0 % sur les marges de crédit en raison de la pandémie. J'aimerais savoir si d'autres banques en font autant, pour des choses comme les marges de crédit. Vancity, la plus grande coopérative de crédit au pays, a offert un taux de 0 % sur les cartes de crédit.

Dans quelle mesure disposez-vous de cette information très fine qui nous permettrait de voir si certaines banques ont des pratiques exemplaires?

Ensuite, pour ce qui est des prêts sur salaire, l'ACFC a-t-elle une position sur une institution bancaire publique comme le système bancaire postal, qui permet à ces collectivités d'avoir des services bancaires plutôt que de tomber dans le rouge?

• (1650)

**Mme Judith Robertson:** Je crois qu'il serait probablement préférable que je m'engage à vous fournir l'information que vous avez demandée, l'information plus fine et la différenciation entre les diverses banques.

Dans le cas des cartes de crédit et des intérêts sur les soldes impayés, encore une fois, il y a certaines différences d'une banque à l'autre. Certaines — je dirais la plupart — ont réduit de moitié leurs taux normaux, les ramenant à un peu moins de 11 %, mais à ma connaissance, aucune banque n'est allée aussi loin que Vancity et n'a annulé complètement ses taux d'intérêt.

Ensuite, pour répondre à votre question sur les prêts sur salaire, nous n'avons pas fait de recherches sur les solutions possibles, comme celles que vous proposeriez. Je n'ai rien à offrir à ce sujet.

**Le président:** D'accord. Nous devons passer à autre chose.

Madame Robertson, vous pourrez fournir cette information au greffier, et nous la transmettrons aux membres du comité.

Nous allons diviser le temps qui reste en blocs de quatre minutes. Nous entendrons d'abord M. Cooper, puis M. Fragiskatos pour conclure.

Monsieur Cooper.

**M. Michael Cooper (St. Albert—Edmonton, PCC):** Merci, monsieur le président.

Merci aux témoins.

J'ai quelques questions qui découlent de votre rapport intitulé *Procédures de traitement des plaintes dans le secteur bancaire*. On voit, à la page 18 du rapport, qu'à la première des quatre étapes du recours hiérarchique, qui est habituellement le premier point de contact dans une institution financière, 90 % des plaignants ne sont pas satisfaits du règlement ou ne vont pas plus loin en cas d'échec. Cela semble terriblement élevé.

Pourquoi pensez-vous qu'il en est ainsi? Selon votre rapport, « il est complexe ou difficile pour [les consommateurs] de faire transmettre leur plainte aux échelons supérieurs ». Pourriez-vous nous en dire plus long sur les problèmes, car cela semble très élevé?

**Mme Judith Robertson:** Oui, nous sommes d'accord avec vous pour dire que c'est élevé et inquiétant.

Je tiens à souligner, en toute justice, que les trois quarts des plaintes sont traitées avec succès. Selon la loi, « succès » signifie « à la satisfaction du consommateur ». C'est donc un taux de succès très élevé pour toute entreprise de détail.

Nous sommes très préoccupés par les défis auxquels font face les consommateurs insatisfaits. Nous avons relevé de nombreux problèmes dans le rapport: d'abord, le manque de connaissance à propos de leur capacité et de leurs droits de recours hiérarchique; deuxièmement, le fait qu'il incombe aux consommateurs de naviguer dans ces systèmes; et troisièmement, les retards et le manque d'aide de la part des banques. Je pense que ce sont les principaux.

**M. Michael Cooper:** Bien. Merci.

Dans votre rapport, vous avez étudié la situation d'autres pays, dont l'Australie, le Royaume-Uni, les États-Unis et les Pays-Bas. Au Canada, la norme pour le règlement des plaintes est de 90 jours. Vous faites remarquer que la norme n'est pas respectée dans les six banques. Dans certains cas, il y a beaucoup de jours supplémentaires, le double ou plus, en moyenne.

Votre rapport indique que la norme de 90 jours est le double de celle de l'Australie, le double de celle du Royaume-Uni, et que le décompte de la période de 90 jours exclut le premier palier, alors que ce premier palier est habituellement inclus dans certains autres pays de comparaison.

Qu'en est-il des Pays-Bas et des États-Unis? Comment nous comparons-nous avec eux?

• (1655)

**Mme Judith Robertson:** Je suis désolée. J'étais prête à répondre à une autre question. Honnêtement, je l'ignore. Pour les Pays-Bas, je ne sais pas. Nous serions certainement en mesure de vous fournir cette information.

Il y a deux points. Premièrement, ces résultats ne sont pas satisfaisants. Ils sont très inquiétants, et ce sont des questions que j'ai soulevées aux plus hauts échelons des banques, de la façon la plus ferme possible.

Je dirai, toutefois, que, bien sûr, notre rapport est un instantané de la situation. Je dirais que si nous devions refaire le rapport, en nous fondant sur la situation actuelle... nous nous attendrions à des améliorations, parce que les banques ont prêté attention à cela. Il est important qu'elles le fassent, car nous prévoyons une vague de plaintes, comme il y en a après chaque crise. Il est donc essentiel que l'industrie mette de l'ordre dans ses processus de traitement des plaintes afin de traiter les consommateurs équitablement.

**M. Michael Cooper:** C'est bon.

**Le président:** Nous devons poursuivre, monsieur Cooper, désolé.

Monsieur Fragiskatos, vous avez quatre minutes pour conclure.

**M. Peter Fragiskatos:** Merci, madame Robertson. Ce sont des renseignements très importants, surtout en ce qui concerne les prêts sur salaire. Je ne vais pas m'attarder là-dessus, d'autant que mes collègues ont fait un excellent travail en posant des questions essentielles.

J'attends une simple confirmation de vous. C'est bien ainsi que fonctionnent les prêts sur salaire et tout ce qui s'y rattache et ce sont bien principalement les provinces de même que, dans une certaine mesure et selon la province, les municipalités qui réglementent ces opérations? Plus important encore, j'aimerais savoir comment cela fonctionne jusqu'au niveau des taux d'intérêt. C'est ainsi que ça marche?

**Mme Judith Robertson:** C'est ce que je crois comprendre, oui.

**M. Peter Fragiskatos:** D'accord. Et le gouvernement fédéral joue-t-il un rôle sur le plan de la réglementation?

**Mme Judith Robertson:** Je ne peux rien affirmer si ce n'est que l'ACFC ne joue aucun rôle.

**M. Peter Fragiskatos:** D'accord.

Parlons aussi de littératie financière, puisque c'est l'un des principaux objectifs de l'Agence. Pour vous, que veut dire « littératie financière » en 2020? C'est un terme qu'on utilise depuis longtemps. Je sais que vous avez mis l'accent sur les jeunes pour les aider à acquérir des connaissances financières. Je peux vous dire que, lorsque j'étais à l'école secondaire, à la fin des années 1990 et au début des années 2000, l'expression littératie financière avait un sens bien différent. Quand j'étais en 9<sup>e</sup> année, les bons enseignants de la South Huron District High School m'ont aidé à comprendre comment faire un chèque et des choses comme ça. En 1996, j'ai ainsi pu être cité comme un modèle à suivre en littératie financière. En 2020, c'est une tout autre paire de manches.

Pouvez-vous expliquer au Comité ce que littératie financière veut dire aujourd'hui, de votre point de vue et, évidemment, de celui de l'ACFC?

**Mme Judith Robertson:** Bonne question. Nous définissons la littératie financière comme étant l'ensemble des connaissances et des compétences ainsi que la confiance nécessaire à quelqu'un pour gérer comme il se doit ses affaires financières. Bien sûr, cela signifie différentes choses à différentes étapes de sa vie. Votre exemple n'est pas si loin de la réalité. Même si, de nos jours, je crois rare qu'on enseigne à quelqu'un comment faire un chèque, il convient d'enseigner aux jeunes comment payer une facture en ligne ou comment gérer leurs mots de passe pour protéger leur compte. Ce sont des choses que nous, adultes avertis, tenons pour acquises, mais les jeunes ont besoin de ces compétences et il faut les leur enseigner.

**M. Peter Fragiskatos:** Merci beaucoup, madame Robertson.

Comme dernière question à propos de la littératie financière, j'aimerais savoir sur quoi vous vous concentrerez dans les prochaines années, l'Agence et vous-même? Selon vous, quels enjeux revêtiront une importance capitale? Dans quelle mesure sera-t-il question de la COVID-19 et des mesures économiques, qui sont d'actualité et qui le demeureront sans doute?

• (1700)

**Mme Judith Robertson:** Compte tenu des deux aspects de notre mandat, il est certain que l'incertitude et le stress de nature économique engendrés par le COVID-19 sont tels qu'il est encore plus important pour nous de pouvoir aider les Canadiens à gérer leurs affaires financières en toute connaissance de cause, et forts de leur expérience. Je pense que nous faisons ce qu'il faut pour passer de la simple sensibilisation à la mise en oeuvre d'outils concrets, et au développement de comportements proactifs. C'est certainement un objectif.

En matière de surveillance et de réglementation, nous agissons dans toute une série de domaines prioritaires pour mettre en oeuvre les changements apportés au régime de protection des consommateurs afin que ceux-ci bénéficient des protections prévues dans la loi. Nous ne chômons pas.

**M. Peter Fragiskatos:** Merci.

**Le président:** Sur ce, nous allons devoir conclure.

Au nom du Comité, je tiens à vous remercier, madame Robertson, ainsi que les témoins qui vous ont accompagnée aujourd'hui et toute votre équipe de l'Agence de la consommation en matière financière du Canada. Nous vivons des moments étranges et surprenants qui donnent lieu à des situations que peu d'entre nous s'attendaient à voir dans leur vie, avec tous ces gens qui travaillent de chez eux. Vous avez une tâche importante à faire, surtout compte tenu de l'argent qui sort du système et des prêts qui passent par les

banques, etc. Votre travail est important et nous vous en remercions.

Je vous remercie de votre présence ici aujourd'hui.

**Mme Judith Robertson:** Merci beaucoup.

**Le président:** Sur ce, nous allons suspendre la séance pendant trois minutes environ, le temps d'accueillir notre prochain témoin, qui représente le Bureau du surintendant des faillites.

• (1700)

(Pause)

• (1705)

**Le président:** Nous reprenons nos travaux. Nous allons passer les deux prochaines heures à parler du Bureau du surintendant des faillites, en compagnie de Mme Elisabeth Lang, qui en est la surintendante.

Avant de vous donner la parole, madame Lang, je demande le silence. Nous avons intérêt à reprendre la séance sans tarder, sans quoi nous serons éjectés du réseau public. Comme vous le savez, madame Lang, notre réunion porte sur la pandémie de COVID-19 et sur la réponse du gouvernement à cette pandémie. La réunion aura lieu par vidéoconférence et les délibérations seront disponibles sur le site Web de la Chambre des communes.

Avant de passer à votre exposé, je vais poser une question aux membres du comité directeur, soit à Peter Fragiskatos, à M. Ste-Marie, à M. Julian et à M. Poilievre. Est-ce que l'un d'entre vous est dans l'impossibilité de participer à une réunion du comité directeur ce jeudi à 15 heures, heure d'Ottawa? Nous aimerions pouvoir convoquer une telle réunion le plus tôt possible afin que le greffier et le personnel aient suffisamment de temps pour mettre la main sur des témoins. Si nous voulons tenir quatre réunions de trois heures d'ici la fin juillet, nous devons nous y mettre assez rapidement.

Cela vous convient-il?

**M. Peter Fragiskatos:** C'est bien, monsieur le président.

**Le président:** Je n'entends rien du côté de M. Poilievre et de M. Julian.

**L'hon. Pierre Poilievre:** Oui, ça devrait aller.

**Le président:** D'accord. M. Julian est à Ottawa, alors tant qu'il n'est pas à bord d'un avion ou qu'il ne fait pas autre chose, nous allons viser 15 heures.

Madame May.

**Mme Elizabeth May (Saanich—Gulf Islands, PV):** Monsieur le président, je sais qu'il a son avion en soirée. Je ne peux pas parler en son nom, mais je ne pense pas...

**Le président:** D'accord, il ne faut pas penser qu'il puisse être là à 15 heures, heure d'Ottawa. Merci, madame May.

Sur ce, nous allons respecter le temps alloué, madame Bosc.

Je souhaite la bienvenue à Mme Lang, du Bureau du surintendant des faillites. Elle a une déclaration liminaire à faire, après quoi nous passerons aux questions.

Merci pour votre présence, madame Lang.

• (1710)

**Mme Elisabeth Lang (surintendante, Bureau du surintendant des faillites):** Je vous remercie de m'avoir invitée à comparaître devant vous aujourd'hui. Je vais faire mes remarques en anglais pour éviter tout problème technique, mais je me ferai un plaisir de répondre aux questions en anglais ou en français.

Je tiens à remercier chacun des membres du Comité pour l'important travail qui se fait ici au nom des Canadiens, et j'espère que vous et vos familles demeurez en sécurité et en santé.

Aujourd'hui, j'aborderai trois sujets. Je commencerai par vous donner de l'information sur le Bureau du surintendant des faillites — que j'appellerai le BSF — et le système canadien d'insolvabilité. Je vais vous donner un aperçu des mesures que le BSF a prises en réponse à la pandémie de COVID-19. Je parlerai ensuite de la façon dont le Bureau se prépare en vue d'une augmentation possible du nombre de déclarations d'insolvabilité.

Avant de vous apporter ce témoignage, j'ai fourni des renseignements sur le BSF et des données sur les déclarations d'insolvabilité au Canada. Je n'ai pas l'intention de vous expliquer tout cela, mais je serai heureuse de répondre à vos questions à ce sujet.

Un système d'insolvabilité qui fonctionne bien est un pilier clé de l'économie. Il contribue à promouvoir la confiance des investisseurs et des créanciers sur le marché canadien. À titre de surintendante nommée par le gouverneur en conseil, j'ai des fonctions et des pouvoirs prévus par la loi qui m'aident à faire en sorte que le système canadien d'insolvabilité continue de fonctionner comme prévu, comme je l'ai indiqué dans les documents que je vous ai fournis.

**Le président:** Madame Lang, je vais vous interrompre un instant et vous demander de ralentir un peu. L'interprétation est encore plus difficile par vidéoconférence et les interprètes pourraient avoir du mal à suivre. Ralentissez un peu.

**Mme Elisabeth Lang:** Je vais essayer. Apparemment, il est difficile de briser cette habitude.

Le BSF fait partie du ministère de l'Innovation, des Sciences et du Développement économique et le ministre de l'Industrie est responsable des politiques en matière d'insolvabilité par le truchement de la législation et de la réglementation. À titre de surintendante, je travaille en étroite collaboration avec mes collègues d'ISDE et je dispose également de pouvoirs d'émettre des instructions qui me permettent de fournir une orientation supplémentaire sur les exigences juridiques de la Loi sur la faillite et l'insolvabilité, ou la LFI.

Comme mentionné dans les documents, le BSF est d'abord et avant tout une organisation financée par la méthode du crédit net. Ses revenus couvrent tous les coûts directs des activités ainsi que les coûts indirects des diverses dépenses gérées centralement.

Outre le BSF, les principaux intervenants du système d'insolvabilité sont les syndic autorisés en insolvabilité, ou SAI, les débiteurs, les créanciers et les tribunaux. Les SAI individuels et les SAI constitués en personnes morales qui travaillent dans le secteur privé sont les seuls professionnels autorisés à administrer des procédures d'insolvabilité permettant aux débiteurs d'être libérés de leurs dettes. Ces professionnels suivent une formation poussée et participent à un processus d'accréditation rigoureux avant d'être autorisés par le BSF; ils doivent répondre aux normes de pratique établies dans la LFI et aux règlements de la Loi sur les arrangements avec les créanciers des compagnies, la LACC, dont le Code de déontologie des syndic et les instructions du surintendant.

Les débiteurs ont des droits et des responsabilités en matière d'insolvabilité, dont la divulgation complète et honnête de leurs actifs et de leur passif et la collaboration pendant tout le processus. Les débiteurs consommateurs, eux, doivent participer à deux séances de consultation en insolvabilité. Ils risquent de subir des conséquences s'ils omettent de remplir leurs obligations, comme le refus d'une libération, une ordonnance de payer des montants additionnels aux créanciers, ou même des accusations au criminel. La majorité des débiteurs sont honnêtes et collaborent pleinement et, après avoir été libérés, ils peuvent profiter d'un nouveau départ financier.

Les créanciers ont eux aussi des droits et des responsabilités dans le système d'insolvabilité. Ils ont le droit de recevoir une partie des montants collectés par le débiteur. Ils ont un rôle à jouer dans la procédure d'insolvabilité, ils doivent respecter la suspension des procédures et ne peuvent pas tenter de recouvrer une créance qui a fait l'objet d'une libération.

Les tribunaux jouent un rôle important, qui varie selon le type de procédure d'insolvabilité. Au titre des modifications législatives de 2009, des libérations d'office additionnelles sont prévues pour certains types de faillites qui réduisent la nécessité d'avoir recours aux tribunaux dans la majorité des procédures de faillite.

Parlons maintenant de certains programmes du BSF et des mesures que nous avons prises pour aborder la pandémie de COVID-19.

Depuis ma nomination au poste de surintendante en octobre 2018, j'ai établi trois objectifs stratégiques pour le BSF, soit l'engagement auprès des intervenants, la conformité et l'excellence organisationnelle.

En grande partie grâce à l'engagement accru du BSF auprès des intervenants — notamment de l'Association canadienne des professionnels de l'insolvabilité et de la réorganisation, soit l'ACPIR, et les SAI du Canada —, le BSF a été en mesure d'agir rapidement à la pandémie de COVID-19 en faisant paraître sa première note d'orientation le 13 mars 2020. Nous avons immédiatement autorisé les SAI à exécuter certaines tâches à distance qu'ils auraient habituellement eu à faire en personne, entre autres l'évaluation initiale du débiteur et la prestation de consultations en insolvabilité. Depuis, nous avons prolongé cette mesure de flexibilité au 31 mars 2021 afin de favoriser la distanciation sociale, d'aider les débiteurs à recevoir les services de la manière qu'ils et elles préfèrent, de tirer profit de la technologie et de dégager d'importantes efficacités du système.

Depuis le 13 mars 2020, le BSF a fait paraître 10 notes d'orientation, dont plusieurs au nom de l'Agence du revenu du Canada et de Revenu Québec, afin de s'assurer que le système fonctionne de façon efficace et efficiente. Nous nous sommes efforcés de rendre les exigences de conformité plus claires, là où il se doit, et avons intégré de plus belle la technologie et d'autres méthodes d'efficacité.

Et, le plus important sans doute, j'ai fait usage du pouvoir qui m'est conféré en vertu de la LFI pour demander une ordonnance pour le compte des 451 000 dossiers d'insolvabilité, voire plus, qui ont été ouverts avant la pandémie et pour ceux qui ont été déposés au 30 juin dans les 10 provinces et les trois territoires du pays, avec prise d'effet le 27 avril 2020. Ceci a permis aux débiteurs ayant déposé une proposition de consommateur de manquer trois paiements additionnels entre le 13 mars 2020 et le 31 décembre 2020, en évitant que leur proposition ne soit présumée annulée, en reconnaissance du fait que plusieurs débiteurs ayant déposé des propositions de consommateur se sont retrouvés sans travail et incapables de continuer à faire leurs paiements comme convenu dans leurs propositions. Notez que les défauts de paiements devront avoir été compensés à un moment donné avant que la proposition de consommateur n'arrive à échéance. L'ordonnance a aussi permis de prolonger les délais à la demande, pour des aspects comme les assemblées de créanciers, les demandes au tribunal et les médiations.

Les agents du BSF d'un bout à l'autre du pays ont rejoint les SAI dans les premières semaines de la pandémie pour procéder à une vérification de leur situation, afin de s'assurer qu'ils pourraient fonctionner efficacement. Le BSF a également mis en place une adresse courriel dédiée et une équipe d'intervention spéciale en réaction à la pandémie pour répondre avec exactitude, uniformité et rapidité à toutes les questions à ce sujet provenant des SAI et des intervenants canadiens.

Nous continuons d'explorer des manières d'utiliser la technologie pour effectuer nos tâches de conformité avec le plus d'efficacité possible à distance, notamment pour ce qui est des inspections des pratiques des SAI, des interrogatoires de débiteurs, de la présidence des assemblées des créanciers, de l'opposition aux libérations, de la tenue d'enquêtes criminelles, de l'utilisation de signatures électroniques et de la validation des transferts de fonds électroniques.

- (1715)

Nous avons également redoublé d'efforts pour nous assurer que les débiteurs disposent de renseignements exacts et fiables quant aux options qui s'offrent à eux pour régler leurs difficultés financières. L'année dernière, nous avons lancé un portail sur les solutions en matière de dettes, portail qui est rattaché à notre site Web et dont nous avons fait la promotion avec l'aide de nos partenaires, entre autres l'Agence de la consommation en matière financière du Canada, l'ACFC. Nous avons émis une note d'orientation à l'intention des débiteurs dans le contexte de la COVID-19 et élaboré une série de billets pour les médias sociaux à ce sujet, qui seront publiés tout au long de l'été. Cette année, le BSF a lancé une fonction activée par une carte géographique pour aider les débiteurs à trouver un SAI dans leur région. Au cours de la prochaine année, nous espérons élaborer de nouveaux outils interactifs pour aider les Canadiens à trouver la meilleure solution à leurs problèmes de dette.

Pour ce qui est de nous préparer à une possible augmentation du nombre de dossiers d'insolvabilité, nous commencerons par examiner la situation au cours des dernières années, puis des dernières semaines. Nous surveillons de près les taux d'insolvabilité en comparaison avec ceux de la dernière récession importante au Canada, en 2008-2009, qui a eu une incidence sur les taux d'insolvabilité en ce sens qu'un sommet a été atteint: plus de 158 000 dossiers, soit 5,83 dossiers par tranche de 1 000 adultes en 2009.

En 2019, le nombre brut de dossiers d'insolvabilité a atteint plus de 140 000, mais il faut comprendre que la population du Canada a également avancé en âge au fil du temps, de sorte que cela équiva-

lait à 4,64 dossiers d'insolvabilité par tranche de 1 000 adultes, un taux qui avait été relativement stable depuis 2011, période pendant laquelle il était resté en dessous de cinq, compte tenu des répercussions de la récession.

Dans les semaines qui ont suivi le début de la COVID-19 au Canada, les taux d'insolvabilité en vertu de la LFI ont descendu plus bas que les taux de 2009 et de 2019. Pour ce qui est des dossiers d'insolvabilité d'entreprise, cette baisse s'est manifestée dans la semaine du 8 mars et pour ce qui est des dossiers d'insolvabilité de consommateur, elle s'est manifestée dans la semaine du 15 mars. Depuis, ils sont demeurés bien en dessous des taux de 2009 et de 2019. Nous pouvons présumer, avec une certaine confiance, les raisons pour lesquelles les taux d'insolvabilité sont demeurés bas. Nous les attribuons aux appuis offerts par le gouvernement en matière de finance et de liquidité, les niveaux réduits de la mise en application des obligations en matière de dette par les créanciers, et l'incertitude concernant l'avenir des entreprises et des employés.

Pour ce qui est des dossiers déposés en vertu de la LACC, au 25 juin, nous avons reçu 27 dépôts, soit le plus important volume de dépôts pour un T2 et plus du double de la moyenne trimestrielle sur 10 ans. Le taux de dépôt le plus élevé suivant a été de 17, au T1 de 2012. Cependant, pour certaines années, nous constatons une montée en flèche pour un même trimestre, suivie d'une importante baisse à d'autres trimestres. Il est donc trop tôt pour dire s'il s'agit là d'un signe d'une année record; il faut mentionner par ailleurs que les chiffres sont généralement très bas.

Il est important d'insister sur le fait que l'insolvabilité est un indicateur décalé. Dans les documents que j'ai fournis, vous pouvez voir à la diapositive 8 la corrélation entre les taux d'insolvabilité et les baisses du PIB. Le nombre de dossiers d'insolvabilité augmente quand le PIB diminue, et cette augmentation peut aussi survenir dans le trimestre qui suit une baisse du PIB. Les décisions inhérentes au dépôt formel d'un dossier d'insolvabilité sont complexes et nous savons que les particuliers et les entreprises qui peuvent être techniquement insolubles n'effectueront pas toujours un dépôt formel.

Une multitude de facteurs influenceront sur les taux d'insolvabilité futurs. Historiquement, le BSF n'a jamais fait de prévision des taux d'insolvabilité. Nous avons un modèle pour prévoir les revenus, qui est passablement fiable du fait que la plus grande partie des frais sont payés à la fin de la procédure d'insolvabilité, alors nous basons nos prévisions sur les données courantes liées aux dépôts plutôt que sur les données de dépôts prévues. Nous avons eu des discussions avec nos homologues au Canada et à l'étranger, afin de déterminer s'il existait un modèle de prévision fiable et, si oui, de quelle manière il pourrait s'appliquer dans le contexte des incertitudes actuelles. Notre travail à ce sujet se poursuit.

Entretemps, le BSF fait ce qu'il se doit pour s'assurer que le système d'insolvabilité puisse soutenir une augmentation importante du nombre de dossiers d'insolvabilité. En fonction de ce qui s'est passé en 2009 et des méthodes d'efficacité additionnelles qui ont été adoptées dans le système d'insolvabilité, je suis persuadée que le système y arrivera.

Plus précisément, je dois souligner que le dépôt des dossiers d'insolvabilité s'effectue électroniquement auprès du BSF. Nous nous affairons tout de même à tester le système afin de nous assurer qu'il pourra traiter encore plus de dossiers. Nous avons prolongé les options de prestation de service à distance par les SAI et le BSF pour parvenir à dégager des méthodes d'efficacités. Les SAI ont également découvert des méthodes d'efficacités au fil des années quant à la manière de livrer les services. Nous pouvons par ailleurs faire certains ajustements stratégiques aux exigences de conformité. Comme je le disais, nous avons réduit la durée des procédures devant les tribunaux grâce à une augmentation du nombre de dossiers pour lesquels les débiteurs peuvent obtenir une libération d'office et à l'augmentation du nombre de propositions de consommateur. Nous continuons d'explorer d'autres méthodes d'efficacités du système, comme le recours à l'intelligence artificielle pour la détection de la non-conformité potentielle des débiteurs, un aspect qui fera l'objet d'un projet pilote cet automne.

Voilà qui conclut mes remarques liminaires. Je serai heureuse de répondre à vos questions.

• (1720)

**Le président:** Merci beaucoup, madame Lang.

Nous allons commencer notre première série de questions par M. Poilievre. Nous passerons ensuite à Mme Dzerowicz, à M. Ste-Marie, puis à M. Julian. Nous enchaînerons par une série de questions de six minutes.

Monsieur Poilievre, vous avez la parole.

**L'hon. Pierre Poilievre:** Merci beaucoup, madame Lang. J'apprécie votre travail acharné en cette période difficile.

Certes, le phénomène de faillite a été suspendu pendant toute la période de la COVID en raison du report des impôts, des paiements hypothécaires et de l'aide gouvernementale rapide mais temporaire, qui permettront aux gens de traverser temporairement cette période difficile.

Toutefois, au cours de la période ayant précédé le confinement, il y a eu une très forte augmentation des cas d'insolvabilité, particulièrement de 2018 à 2019, puis de janvier 2019 à janvier 2020. Nous avons constaté une forte augmentation des cas d'insolvabilité pendant cette période. À l'évidence, beaucoup de gens avaient déjà des difficultés.

Quand prendront fin les mesures temporaires concernant les prêts hypothécaires et les impôts différés, de même que la Prestation canadienne d'urgence, savez-vous si un grand nombre de Canadiens risquent de faire effectivement faillite? Doit-on s'attendre à une hausse démesurée, ou peut-être même à une crise des faillites au Canada?

**Mme Elisabeth Lang:** Comme je l'ai mentionné, les taux de faillite en 2019 ont été relativement stables ou ont légèrement augmenté, mais ils n'ont pas dépassé cinq Canadiens pour 1 000, parce que la population a augmenté. Bien sûr, nous savons que le ratio d'endettement des ménages a augmenté considérablement au cours des dernières années, ce qui nous préoccupe vraiment. Cependant, toutes les personnes qui devraient, théoriquement, faire une demande d'insolvabilité ne le font pas. Ce genre de décision repose sur de nombreux facteurs. Reste à savoir si les Canadiens pourront retrouver leur emploi, si les créanciers continueront d'être raisonnables, compte tenu des circonstances extrêmes auxquelles tout le monde est confronté.

Si, comme beaucoup le laissent entendre, nous tombons en récession et que notre PIB chute, nous devrions assister à une augmentation, d'après nos données historiques, mais je ne pense pas que ce sera soudain. Je ne suis pas certaine que ce sera une crise, mais c'est très difficile à prédire.

**L'hon. Pierre Poilievre:** À l'heure actuelle, les ménages canadiens ont une dette d'environ 1,76 \$ pour chaque dollar de revenu disponible, ce qui représente un niveau record pour le Canada. Il est en fait plus élevé qu'il ne l'était aux États-Unis avant la grande crise financière là-bas. Dans ce contexte, cependant, la dette des ménages était concentrée parmi les gens qui avaient des prêts hypothécaires à risque et d'autres produits de crédit exotiques. Autrement dit, la population dans son ensemble n'était pas exceptionnellement endettée, mais il y avait un petit groupe de personnes dont les circonstances étaient très particulières et dont les niveaux d'endettement étaient élevés.

Dites-moi s'il y a un groupe ou une cohorte de Canadiens qui ont une dette anormalement élevée, qui sont particulièrement vulnérables à une hausse éventuelle des taux d'intérêt ou du chômage.

• (1725)

**Mme Elisabeth Lang:** Nous pouvons vous fournir des statistiques sur l'insolvabilité, et comme vous parlez ici d'un groupe qui n'a pas encore déclaré faillite, il nous serait difficile de nous prononcer. La majorité des déclarations, soit 37 %, sont faites par des personnes âgées de 35 à 49 ans. Je peux vous le dire pour les données de 2019, mais oui, c'est difficile à dire. Je pense que d'autres que moi devraient vous parler de la vulnérabilité du groupe de ceux qui sont sur le point de déclarer faillite.

**L'hon. Pierre Poilievre:** Est-ce que ce groupe de personnes âgées de 35 à 49 ans soumet un nombre anormalement élevé de déclarations d'insolvabilité ces jours-ci, ou en dépose-t-il généralement toujours plus que la moyenne?

**Mme Elisabeth Lang:** Il faudrait que je vérifie, mais je crois que c'est le groupe d'âge typique pour la majorité des déclarations. C'est généralement plus élevé dans la tranche des 35 à 49 ans que dans les autres groupes d'âge.

**L'hon. Pierre Poilievre:** Je sais que votre rôle commence au moment du dépôt, mais j'imagine que vous faites des prévisions, que vous faites une certaine planification et que vous avez des données pour savoir à quoi vous attendre. Avez-vous l'impression que, dans les prochaines années, les faillites et les cas d'insolvabilité pourraient devenir une véritable pandémie, si je peux m'exprimer ainsi, compte tenu de l'énorme dette que les gens ont accumulée avant la COVID-19 et peut-être aussi depuis le début de cette pandémie?

**Mme Elisabeth Lang:** Comme je l'ai dit, nous n'avons pas de modèle prévisionnel. Nous discutons avec nos collègues pour voir s'il en existe un quelque part. Je pense que s'il y en avait un, il pourrait vraiment être mis à l'épreuve dans la situation actuelle, qui comporte plus d'incertitude et de variables que nous n'en avons jamais vu avant, avec des choses comme l'appui gouvernemental et la suspension des remboursements de prêt.

Nous suivons l'évolution du PIB et écoutons les experts qui disent que nous pourrions être confrontés à une récession, et nous nous préparons à la possibilité d'une augmentation du nombre de cas de faillites.

**L'hon. Pierre Poilievre:** Vous n'avez pas de modélisation prédictive qui pourrait nous aider à entrevoir ce qui nous attend.

**Mme Elisabeth Lang:** Non, j'en suis désolée. Non.

**L'hon. Pierre Poilievre:** Intéressant.

**Le président:** Merci, monsieur Poilievre.

Nous allons passer à Mme Dzerowicz, qui sera suivie de M. Ste-Marie.

**Mme Julie Dzerowicz:** Merci beaucoup, monsieur le président.

Merci, madame Lang, de votre excellent exposé. Vous avez rapidement parcouru une question très vaste, et je vous remercie infiniment des services que vous avez rendus à notre nation.

Nous avons mentionné à quelques reprises, de différentes façons, l'incidence des programmes associés à la COVID-19 sur les faillites des consommateurs et des entreprises. Avez-vous des chiffres précis? Êtes-vous en mesure de nous dire si la PCU a empêché  $x$  insolvabilités et si la subvention salariale...? Fouillez-vous cette question ou vous dites-vous simplement: nous croyons savoir que c'est ce qui s'est produit?

**Mme Elisabeth Lang:** Selon les statistiques que nous publions chaque mois sur notre site Web, nous savons que les chiffres ont diminué d'environ 50 % en mai par rapport à mai dernier. C'est un chiffre que vous pourriez examiner de plus près. Cependant, on ne sait pas ce qu'auraient pu être les chiffres réels.

**Mme Julie Dzerowicz:** Nous ne sommes pas en mesure de dire que ce programme a eu plus d'impact qu'un autre. Vous êtes simplement en mesure de faire un constat d'ensemble.

**Mme Elisabeth Lang:** C'est cela.

**Mme Julie Dzerowicz:** D'accord. C'est utile.

Avez-vous remarqué des écarts par rapport à la norme? Par exemple, je vis dans l'ouest du centre-ville de Toronto. Il y a un roulement naturel d'entreprises dans différents secteurs. Avez-vous commencé à remarquer des écarts par rapport à la norme dans différents secteurs?

**Mme Elisabeth Lang:** Non, nous ne l'avons pas encore fait.

**Mme Julie Dzerowicz:** D'accord. Est-ce que vous mesurez cela?

**Mme Elisabeth Lang:** Nos statistiques sur notre site Web font état des insolvabilités par secteur, alors vous pouvez voir ces données. Mais, encore une fois, étant donné que les chiffres sont si faibles et que les chiffres relatifs aux entreprises sont en baisse depuis un certain nombre d'années maintenant — nous parlons de chiffres très petits — il est difficile d'en savoir plus.

**Mme Julie Dzerowicz:** Très bien, c'est utile.

Je pense qu'on fera toujours des comparaisons entre le Canada et les États-Unis, et entre le Canada et les autres pays du G7 en ce qui concerne l'insolvabilité et les faillites. En avez-vous une idée pour le moment?

• (1730)

**Mme Elisabeth Lang:** J'ai communiqué très tôt avec certains de mes collègues à l'étranger pour parler des tendances qu'ils observaient et des pratiques exemplaires en ce qui concerne la COVID-19 et au-delà. Je n'ai pas de statistiques à ce sujet, mais dans un pays qui a participé à mon appel, tout le monde a connu une baisse importante des taux d'insolvabilité.

**Mme Julie Dzerowicz:** D'accord.

Est-ce pour des raisons semblables à celles que vous avez mentionnées, parce qu'il ne s'agissait pas seulement de programmes? Je

pense que les débiteurs ne cherchaient pas vraiment à récupérer l'argent. Il y avait un certain nombre de raisons. Est-ce pour les mêmes raisons également?

**Mme Elisabeth Lang:** À ma connaissance, oui. Nous n'avons pas examiné les raisons en détail.

**Mme Julie Dzerowicz:** Je suppose qu'il y a aussi une façon pour votre bureau de surveiller les politiques et les décisions procédurales d'organisations comparables dans d'autres pays et les mesures qu'elles mettent en place ou qu'elles commencent à prendre. Pourriez-vous nous en parler un peu?

Y a-t-il quelque chose que vous remarquez ou y a-t-il une politique qui est en train d'être mise en place? Y a-t-il des choses auxquelles vous pensez et que nous devrions examiner?

**Mme Elisabeth Lang:** Pour ce qui est des politiques, c'est en grande partie la responsabilité de mes collègues d'ISDE, mais mon bureau a suivi les changements législatifs qui ont eu lieu dans certains pays. Je dois souligner que la plupart des pays ont des systèmes d'insolvabilité légèrement différents, de sorte qu'il est difficile de faire des comparaisons directes.

Je pense que le principal changement qui s'appliquerait au Canada serait la suspension des délais, parce que la législation sur l'insolvabilité exige habituellement que vous fassiez certaines choses à certains moments. La suspension de ces délais, compte tenu du fait que des gens ont été mis à pied temporairement ou que les tribunaux ont été fermés temporairement, est probablement la principale chose qui me viendrait spontanément à l'esprit.

Le BSF a été capable de fournir des conseils à nos intervenants pour régler la plupart de ces problèmes et difficultés. Les tribunaux ont également été remarquablement en mesure de répondre aux besoins, de sorte que le Canada s'en est très bien tiré malgré certaines difficultés.

**Mme Julie Dzerowicz:** C'est formidable d'entendre cela.

Je pense qu'on y a fait allusion, il y a toujours une inquiétude, alors qu'on commence à lever certaines des mesures que nous avons mises en place, au sujet de l'impact que cela aura sur les faillites ou l'insolvabilité personnelle. L'une des choses que vous avez mentionnées, c'est qu'il y aura une augmentation de l'activité, mais vous ne pensez pas que ce sera soudain. Pourquoi ne pensez-vous pas que ce sera en quelque sorte automatique? Pensez-vous que cela prendra un certain temps?

**Mme Elisabeth Lang:** Il semble, d'après ce que nous constatons du comportement des débiteurs, que beaucoup d'entre eux essaient de faire tout ce qu'ils peuvent avant de décider de déclarer faillite. Nous avons au Canada d'excellents conseillers en crédit réglementés par les provinces, qui ont bonne réputation et qui peuvent parfois aider quelqu'un à surmonter ses problèmes budgétaires sans avoir à faire une déclaration d'insolvabilité. Dans certains cas, les gens vont simplement éviter l'inévitable et pas nécessairement de la façon la plus saine. C'est une situation très stressante pour les gens. Dans certains cas, nous aimerions qu'ils viennent plus tôt.

Il y a des outils que nous voulons afficher sur notre site Web cette année pour aider les gens à comprendre: « À quelle catégorie est-ce que j'appartiens? Où dois-je aller pour obtenir de l'aide? », pour qu'ils puissent aller chercher de l'aide le plus rapidement possible.

**Mme Julie Dzerowicz:** Est-ce que vous fournissez cette information uniquement en anglais et en français?

**Mme Elisabeth Lang:** Nous offrons beaucoup de nos produits en anglais et en français, mais nous avons la brochure « Croulez-vous sous les dettes? » que nous avons traduite en — je n'ai pas le chiffre exact — plus ou moins 13 langues.

**Mme Julie Dzerowicz:** Je pense que c'est important.

Merci.

**Le président:** Merci à vous deux. À la seconde près, madame Dzerowicz, vous avez bien évalué votre temps.

M. Ste-Marie, suivi de M. Julian.

[Français]

**M. Gabriel Ste-Marie:** Je vous remercie, monsieur le président.

Madame Lang, je vous remercie de vous être jointe à nous. Je vous remercie également de la présentation que vous avez faite au début de cette séance. Je tiens à tirer mon chapeau aux interprètes, qui ont fait un travail remarquable en vous accompagnant dans cette course.

Mes interventions portent aussi sur les statistiques que vous avez dévoilées et qui sont, ma foi, surprenantes. Je parle ici du rapport intitulé « Statistiques sur l'insolvabilité au Canada ». Les dernières données portent sur le mois de mai. En raison de la pandémie, je me serais attendu à ce que le nombre de cas d'insolvabilité et de faillites augmente. Or, vous précisez qu'au Canada, le nombre total de dossiers d'insolvabilité, donc de faillites et de propositions, a diminué de 8,2 % en mai 2020 par rapport au mois précédent. Le nombre de faillites a baissé de 3,9 %, et le nombre de propositions, de 10,3 %. Le nombre total de dossiers d'insolvabilité déposés en mai dernier a diminué de 50,3 % par rapport au mois de mai 2019. D'après ce que je comprends, c'est deux fois moins, alors que nous vivons une crise économique. Au Québec, si l'on se fie à vos données, il s'agit de 64 % de moins. C'est incroyable. Dans votre rapport, les chiffres suivent cette même tendance.

J'ai quelques hypothèses sur ce qui pourrait expliquer cela, mais j'aimerais que vous nous parliez des raisons de cette baisse éventuelle. Je ne suis pas certain que vous ayez les réponses sous la main. Les analystes de la Bibliothèque du Parlement indiquent que cela pourrait s'expliquer par un ralentissement des activités des tribunaux. Êtes-vous en mesure de commenter cela? Sinon, de quelle façon les programmes mis en œuvre par le gouvernement ont-ils pu également faire une différence dans ce cas?

D'autres hypothèses sont plus inquiétantes. Vous avez parlé de l'amnistie touchant les trois premiers paiements manqués, mais aussi du fait que les institutions financières ont conclu des ententes de report de paiements. Or, si les institutions financières ont conclu des ententes temporaires, on peut s'attendre à ce qu'il y ait un nombre massif de cas d'insolvabilité et de faillites à l'automne. Voilà ce qui est inquiétant.

Qu'avez-vous à dire sur ces hypothèses?

• (1735)

**Mme Elisabeth Lang:** Je vous remercie de la question.

Je crois que les tribunaux ne sont pas vraiment un facteur. Les dossiers d'insolvabilité au Canada sont acheminés en première étape à mon bureau par voie électronique. Pour les cas plus sérieux, où la Loi sur les arrangements avec les créanciers des compagnies est en cause, la procédure commence devant les tribunaux. Comme je l'ai mentionné, les tribunaux ont été disponibles pour les cas sé-

rieux. À mon avis, ce sont plutôt les autres facteurs que j'ai mentionnés qui sont importants, notamment la conduite des créanciers et les paiements du gouvernement. On verra ce qu'il en est lorsque ces mesures prendront fin. J'espère que la plupart des débiteurs pourront récupérer leur emploi. On pourrait alors éviter une aggravation sérieuse. Il va falloir attendre et voir ce qui se passe.

**M. Gabriel Ste-Marie:** D'accord, je vous remercie.

Vous vous exprimez bien en français et je vous en félicite. Je vous remercie de me répondre dans ma langue.

Pour revenir aux statistiques, j'aimerais savoir si vous avez déjà pu obtenir ou voir les données préliminaires pour le mois de juin.

Selon vous, cette tendance à la baisse, par rapport à l'année précédente, se confirme-t-elle? Êtes-vous déjà en mesure de commenter ces données préliminaires?

**Mme Elisabeth Lang:** Nous observons les chiffres de très près. Jusqu'à maintenant, ils continuent à baisser considérablement.

**M. Gabriel Ste-Marie:** D'accord, je vous remercie.

Je dois dire que cela me surprend beaucoup, compte tenu surtout des prévisions en matière de chômage. En effet, on dit que le taux de chômage a augmenté et qu'au cours des prochains mois, de la prochaine année, voire des suivantes, ce taux sera plus élevé qu'il ne l'était avant la pandémie.

En supposant que les prévisions en matière de chômage sont exactes, comment un taux de chômage plus élevé peut-il aller de pair avec un nombre de faillites plus bas, selon vous?

**Mme Elisabeth Lang:** Je pense que les prestations du gouvernement sont en cause, ici. Elles créent en quelque sorte une pause. Par contre, si le taux de chômage continue à augmenter, le nombre de faillites va s'accroître, c'est certain.

**M. Gabriel Ste-Marie:** D'accord, je vous remercie.

Un sondage a été fait auprès des économistes américains. Près des trois quarts de ces derniers, à savoir 70 % d'entre eux, s'attendent à une reprise en forme de racine carrée, si vous me permettez l'expression. La crise fait décroître l'économie; celle-ci reprend ensuite, mais avec moins de vigueur, et on connaît ensuite un genre de plateau dont le niveau est moins élevé qu'avant la crise. On parle ici de l'économie américaine, mais l'économie canadienne y est liée à bien des égards.

Dans le même ordre d'idées, le jour où il n'y aura plus d'ententes spéciales entre les institutions financières et les entreprises et où les mesures exceptionnelles de soutien du gouvernement auront cessé, si l'économie n'est pas à son plein potentiel ou à un niveau comparable à celui d'avant la pandémie, il y aura vraisemblablement un nombre de faillites ou de défauts de paiements plus élevé.

Est-ce votre point de vue?

• (1740)

**Mme Elisabeth Lang:** Oui, c'est bien possible. On verra. On ne sait jamais. S'il y a de nouveau une récession, il est bien possible que cela se produise.

**M. Gabriel Ste-Marie:** D'accord, je vous remercie.

Monsieur le président, comme je n'ai plus de questions à poser, je vais céder à Mme May le temps de parole qui m'était alloué pour le deuxième tour.



[Traduction]

**Le président:** Mme May a de la chance aujourd'hui.

Nous allons passer à M. Julian, qui sera suivi de Michael Cooper.

Monsieur Julian.

**M. Peter Julian:** Merci beaucoup, monsieur le président.

Merci, madame Lang, d'être ici aujourd'hui. Nous espérons que votre famille est en santé et en sécurité.

Je tiens également à vous féliciter, vous et le BSF, d'avoir agi très rapidement dans les quelques semaines qui ont suivi la pandémie pour faire en sorte que les gens aient des options, qu'ils ne se retrouvent pas dans une situation où, essentiellement, ils n'ont pas respecté leurs arrangements en matière de faillite. C'était une étape très importante. Je pense qu'il est important de souligner à quel point vos actions et celles du BSF ont été rapides et efficaces, ainsi que les effets potentiellement positifs. Les gens pourront traverser cette pandémie sans subir les pertes financières écrasantes découlant d'une faillite et du non-respect des obligations qu'ils avaient acceptées avant son apparition. Je vous en remercie.

J'aimerais savoir dans quelle mesure le BSF suit les raisons pour lesquelles les gens éprouvent des difficultés financières. Au Canada, nous avons le niveau d'endettement familial le plus élevé du monde industrialisé. Les niveaux d'endettement, comme vous le savez sans doute, sont semblables à ceux de 1929. Nous constatons une augmentation de la concentration de la richesse entre très peu de mains, le 1 % le plus riche possédant autant de richesse que le 80 % le plus pauvre de notre pays. Ces chiffres ressemblent beaucoup à ceux de 1929. C'est comme si les politiques du gouvernement actuel et de celui qui l'a précédé avaient été conçues pour aider davantage les bien nantis et laisser tous les autres pour compte.

Dans quelle mesure le BSF suit-il les raisons des faillites? Je pense à des choses comme un divorce, le décès d'un membre de la famille, un handicap, la maladie et la perte d'un emploi. Avez-vous ces statistiques qui indiquent pourquoi les gens éprouvent des difficultés financières?

**Mme Elisabeth Lang:** Tout d'abord, merci beaucoup de vos bons mots. Je vous en suis très reconnaissante.

Nous demandons la raison de l'insolvabilité. Toutefois, je tiens à faire une petite mise en garde, à savoir que nos formulaires ne sont pas parfaits. Il s'agit d'un champ de texte ouvert, alors j'ai des gens très talentueux dans mon bureau qui doivent éplucher cela et extraire les données du mieux qu'ils peuvent. Nous voulons mettre les formulaires à jour pour améliorer nos données. Je peux vous dire qu'en 2019, 69 % des cas d'insolvabilité des consommateurs étaient attribuables à ce qu'ils appelaient une « mauvaise gestion financière », 37 % à une perte de revenu, 23 % à des raisons médicales, 15 % à une rupture de relation et 7 % à une faillite d'entreprise. Dans ce cas, il s'agirait d'une personne qui a fait une déclaration d'insolvabilité, mais qui a inscrit au moins 50 % de ses dettes liées à une entreprise.

**M. Peter Julian:** De toute évidence, les gens donnent de multiples raisons. Il y a un certain chevauchement.

• (1745)

**Mme Elisabeth Lang:** Oui, je suppose.

**M. Peter Julian:** Mis à part la question financière, ce qu'on pourrait considérer comme des causes involontaires, donc des problèmes de santé ou une rupture de relation, avez-vous une estima-

tion du pourcentage de personnes qui font faillite à cause de ce genre de choses sur lesquelles ils n'ont pas de prise?

**Mme Elisabeth Lang:** Oui, il est difficile d'isoler la répartition en fonction des données dont je dispose aujourd'hui. Encore une fois, j'ai l'impression que nos formulaires ne sont peut-être pas l'outil parfait pour fournir une bonne réponse à cette question, malheureusement.

**M. Peter Julian:** Pourriez-vous transmettre ces données brutes au Comité?

**Mme Elisabeth Lang:** Oui, nous pourrions examiner cela.

**M. Peter Julian:** Oui, parce que je pense qu'il serait utile de comprendre... Je remarque que dans une question précédente, on vous a demandé de ne pas proposer de changements de politique. Vous ne pensez pas que c'est de votre ressort, mais la compréhension des raisons pour lesquelles les personnes déclarent faillite est souvent un bon indicateur pour les législateurs, cela les aide à mettre en place des programmes et des services pour qu'elles évitent d'en arriver là.

Comme je l'ai mentionné plus tôt, la concentration massive et croissante de la richesse, ainsi que l'évasion fiscale massive que nous constatons et qui coûte 25 milliards de dollars par année selon le DPB ont une influence sur les gens ordinaires qui ont du mal à joindre les deux bouts. Le fait est que le Canada détient un triste record, à savoir celui du pire pays du monde occidental industrialisé en ce qui concerne l'endettement des familles, à cause du manque de services, d'une assurance-médicaments et de choses du genre. Je le constate certainement dans ma propre circonscription. Les gens sont liés à cela. Cette information serait très utile, et toute prescription de politique que vous pourriez fournir serait également utile.

Je voulais vous poser une question au sujet d'un phénomène qui se manifeste partout au pays, c'est-à-dire que les gens abandonnent essentiellement leur entreprise. Ils ne font pas faillite. Ils se rendent tout simplement compte, compte tenu de la pandémie, qu'ils se trouvent dans une triste situation. Ils ferment la porte, s'en vont et laissent en gros les choses derrière eux. Ils n'ont pas la possibilité de poursuivre leurs activités.

Avez-vous des suggestions pour régler ce problème, et que pensez-vous des entreprises qui sont forcées de faire faillite, compte tenu de la pandémie, et avant cela?

**Mme Elisabeth Lang:** Ce serait une question de politique, je crois, concernant les solutions à ce problème, mais vous n'avez certainement pas tort de dire que la majorité des entreprises... Nous avons examiné les taux de naissance et de décès des entreprises, et nous avons constaté qu'environ 3 % des sociétés intentent une procédure officielle d'insolvabilité. Vous avez donc raison.

Je ne crois pas — il faudrait que je vérifie — que nous recueillions la raison de l'insolvabilité d'une entreprise, si c'est votre deuxième question.

**M. Peter Julian:** D'accord, ce n'est donc pas de l'information que vous pourriez nous communiquer.

**Mme Elisabeth Lang:** Je le ferai volontiers si nous l'avons. La seule question est de savoir si nous recueillons ces données, mais je vais vous revenir là-dessus.

**Le président:** Monsieur Julian, nous devons poursuivre. Vous aurez un deuxième tour.

Nous allons passer à M. Cooper, pour cinq minutes, puis à M. Fragiskatos.

Allez-y, monsieur Cooper.

**M. Michael Cooper:** Merci, monsieur le président.

Merci, madame Lang.

J'aimerais simplement poursuivre dans la même veine pour comprendre la diminution spectaculaire des faillites. En réponse à une question posée par M. Ste-Marie, vous avez énuméré certains des facteurs, y compris le ralentissement des activités des créanciers.

Qu'est-ce qui explique cela? Est-ce attribuable, par exemple, au fait qu'un plus grand nombre de personnes se retrouvent sans travail et donc, d'un point de vue pratique, à l'abri des créanciers, en ce sens qu'il n'y a pas de salaire à saisir, etc.?

**Mme Elisabeth Lang:** Je peux seulement vous dire ce que j'ai entendu de façon anecdotique. Encore une fois, nous n'avons pas de données sur les dossiers que nous ne recevons pas. Soit dit en passant, nous entendons dire que les créanciers sont indulgents et raisonnables, tant du côté des consommateurs que du côté des entreprises. Je pense que tout le monde se rend compte qu'il s'agit d'une situation malheureuse et sans précédent qui, nous l'espérons, est temporaire.

Il est certain que les dispositions relatives au confinement sont temporaires et qu'elles commencent à s'assouplir. Au fur et à mesure qu'elles seront levées, nous verrons ce que l'avenir nous réserve. Les entreprises seront-elles capables de prendre une autre direction ou de traverser la tempête et d'émerger en restant viables? Dans ce cas, en tant que créancier, il vaut mieux travailler avec ce débiteur, parce que vous continuez d'avoir un client plutôt que d'assumer des pertes potentielles sur la dette qu'il vous doit. Du côté des consommateurs, les consommateurs récupéreront-ils leur emploi? Je pense que les banques ont fait du bon travail pour ce qui est de reporter les hypothèques lorsque c'était nécessaire. Nous verrons où cela nous mènera à long terme.

• (1750)

**M. Michael Cooper:** D'accord. Je comprends que vous ne faites pas de projections. Cependant... et pour être juste, en ce qui concerne votre réponse à M. Poilievre, qui vous a demandé si vous prévoyiez une hausse spectaculaire, vous avez dit que ce n'était pas nécessairement le cas, même si vous n'êtes pas dans le domaine des projections. C'est compréhensible, parce que la première chose qu'une personne fait habituellement, ce n'est pas de déclarer faillite. On attend généralement deux, trois, quatre ou cinq ans avant d'en arriver là.

Vous avez fait remarquer qu'avant la COVID, les chiffres étaient relativement stables à partir de 2011. Toutefois, je tiens à souligner qu'en octobre 2019, il y a eu 13 000 faillites. C'est le nombre le plus élevé depuis septembre 2009. C'est inquiétant, compte tenu de la situation dans laquelle nous nous trouvons avant la COVID, pendant une période relativement bonne sur le plan économique. Compte tenu de cela, serait-il juste de dire que, même si nous ne prévoyons pas une hausse marquée — encore une fois, vous ne faites pas de projections —, il y aura quelques années difficiles?

Dans votre réponse, j'aimerais que vous nous parliez des tendances que vous observez non pas du côté des consommateurs, mais du point de vue de l'insolvabilité des entreprises.

**Mme Elisabeth Lang:** Je pense que nous devons reconnaître que les niveaux d'endettement des ménages étaient incroyablement élevés et qu'ils ont continué d'augmenter au cours des dernières années. Même si le nombre de déclarations était élevé, les chiffres par habitant étaient stables. Les gens ont réussi d'une façon ou d'une autre à gérer ces niveaux d'endettement croissants. Comme je l'ai dit, sur papier, quelqu'un peut sembler insolvable et ne pas déposer de déclaration. Ce sont des éléments qui rendent les prédictions très difficiles. Comme je l'ai indiqué dans ma diapositive sur le suivi des taux, qui contient les chiffres du PIB, lorsqu'on constate une baisse importante du PIB, on constate aussi une augmentation des cas d'insolvabilité. Si c'est ce vers quoi nous nous dirigeons, je pense que nous pouvons nous attendre à une augmentation.

Du côté des sociétés, nous entendons parler du niveau d'endettement. C'est inquiétant, et nous verrons comment les choses se dérouleront. Mais ce qui est important au sujet de l'insolvabilité des sociétés, c'est que nous espérons en grande partie que les sociétés entreprendront une restructuration, particulièrement en ce qui concerne la LACC. C'est ce qu'on voulait vraiment faire, c'est-à-dire les aider à se restructurer et à devenir viables, ce qui permet de sauver des emplois et de contribuer à l'économie. J'espère que c'est ce que nous pourrions voir. Encore une fois, les créanciers joueront un rôle important à cet égard, car il s'agit essentiellement d'un résultat négocié.

**M. Michael Cooper:** Bien.

Merci, monsieur le président.

**Le président:** Merci, monsieur Cooper.

À ce propos, puisque vous avez parlé de la LACC, où en êtes-vous en ce qui concerne les questions financières agricoles? Participez-vous d'une façon ou d'une autre à ce processus, ou est-ce que cela relève principalement des bureaux d'examen de l'endettement agricole? Participez-vous à cet aspect?

**Mme Elisabeth Lang:** Parlez-vous des agriculteurs?

**Le président:** Oui.

**Mme Elisabeth Lang:** Nous ne participons pas du tout à cet aspect.

**Le président:** D'accord. C'est ce que je... Il s'agit surtout des bureaux d'examen de l'endettement agricole dans ce domaine particulier. Cela en soi doit être amélioré, à mon avis, mais c'est personnel.

M. Fragiskatos, puis M. Cumming.

**M. Peter Fragiskatos:** Merci, monsieur le président.

Merci aux fonctionnaires, et à Mme Lang en particulier, pour cet exposé.

Madame Lang, après 2008, où en étions-nous, d'après les chiffres, en ce qui concerne les faillites au Canada?

**Mme Elisabeth Lang:** Nous avons enregistré environ 158 000 faillites au total, et si je peux consulter ma diapositive, je peux vous dire où nous en étions par habitant, parce que c'était notre maximum. En 2009, nous avons atteint 5,83 déclarations du côté des consommateurs pour 1 000 adultes.

**M. Peter Fragiskatos:** D'accord, je sais que vous avez dit qu'il était impossible de faire des projections pour l'instant. Vous n'avez pas cette capacité, mais avez-vous des renseignements qui nous permettraient de faire des comparaisons entre ce moment-là et aujourd'hui, ou de savoir où nous en serons d'ici la fin de l'année?

• (1755)

**Mme Elisabeth Lang:** Non, je suis désolée, je n'en ai pas. Honnêtement, notre bureau ne s'occupe pas vraiment de cela. Nous n'avons pas beaucoup d'économistes, et ce n'est pas vraiment notre travail.

**M. Peter Fragiskatos:** Pas de problème, c'est correct. Vous avez très bien réussi à soulever un certain nombre de questions importantes auprès du Comité et vous travaillez fort, alors je comprends que vous ne puissiez pas fournir tous les renseignements que les députés peuvent demander.

Je suis en train de lire un article du magazine *Maclean's*. Il cite le Bureau du surintendant des faillites du Canada, et décrit ce qui se passe lorsqu'une personne fait faillite. Le titre du paragraphe annonce la couleur, soit que la faillite n'est pas la fin du monde. Puis l'article explique que les gens qui se trouvent dans cette situation très malheureuse doivent s'adresser à un conseiller en crédit ou à un syndic autorisé en insolvabilité. Selon votre bureau, en 2019, plus de 137 000 Canadiens ont utilisé ces options pour prendre un « nouveau départ financier », comme le dit l'article.

S'il y a un très grand nombre de faillites, avons-nous la capacité de veiller à ce que les gens obtiennent ce soutien, que ce soit en ayant recours à des conseillers en crédit ou à des syndics autorisés en insolvabilité?

**Mme Elisabeth Lang:** Oui, c'est une excellente question, et mon bureau l'a examinée très attentivement. Nous voulons nous assurer que les Canadiens qui ont besoin d'aide pour rembourser leurs dettes peuvent obtenir celle dont ils ont besoin.

La communauté des syndics autorisés en insolvabilité s'est révélée très souple. Les syndics ont réalisé des gains d'efficacité considérables au cours des dernières années, et je crois vraiment qu'ils seront en mesure de le faire.

Mon bureau sera là pour les aider en améliorant aussi l'efficacité. Par exemple, en 2009, nous avons été en mesure de mettre moins l'accent sur notre taux de fermeture, auquel nous prêtons une attention particulière parce qu'il est important non seulement d'ouvrir des dossiers, mais de les fermer en temps normal. En 2009, nous avons mis moins l'accent sur cela pour que les syndics puissent se concentrer sur l'ouverture de dossiers et faire ce travail efficacement. C'est un exemple de ce que nous pourrions faire encore une fois pour appuyer le système.

**M. Peter Fragiskatos:** Bien sûr. À mon avis, l'article ne prend pas du tout la question à la légère. Ce n'est certainement pas ce que je veux dire, mais quand on dit que la faillite n'est pas la fin du monde, je pense que c'est un point pertinent. La réalité, c'est que les gens se retrouveront en situation de faillite. C'est un fait, mais nous avons déjà vu des situations où des gens ont vécu cela et ont pu s'en sortir avec de l'aide.

En fait, l'article de *Maclean's* auquel je fais référence cite une personne qui travaille dans ce secteur en qualité de syndic autorisé, et je vais vous lire ses propos. Il affirme que « nous avons suffisamment de ressources, d'expérience et de compassion pour aider les Canadiens à traverser cette crise [aussi]. »

Le secteur semble rassuré, mais je voulais vous poser la question. Je pourrais peut-être poursuivre sur ce point. Comme vous l'avez dit, c'est en 2009 que le nombre de faillites après 2008 a atteint un sommet. Avons-nous eu de la difficulté à nous assurer que les gens avaient accès à des conseillers en crédit ou à des syndics autorisés en insolvabilité? Était-ce un problème à ce moment-là?

**Mme Elisabeth Lang:** À l'époque, j'étais surintendante adjointe au BSF et je ne m'occupais certainement pas de l'insolvabilité. Les choses se sont extrêmement bien passées en 2009, et nous avons été en mesure d'aider beaucoup de débiteurs à surmonter leurs difficultés financières, que ce soit à la suite d'une faillite ou, à l'époque, à cause des propositions de consommateurs, qui étaient à la hausse. Elles ont maintenant dépassé 61 % des déclarations, ce qui est vraiment un élément positif de l'élaboration de la politique en ce sens que dans ces cas, si les débiteurs ont réellement des actifs, ils n'ont pas besoin de s'en défaire. Ils doivent négocier avec leurs créanciers ce qu'ils considèrent comme un paiement juste et raisonnable, souvent sur une période de cinq ans. Je pense que ce sera également une évolution positive dans la situation actuelle.

Pour ce qui est des conseils en matière de crédit, j'ajouterais que cela ne relève pas de ma compétence.

**Le président:** Encore une, monsieur Fragiskatos.

**M. Peter Fragiskatos:** J'ai une dernière question, qui fait suite à notre séance précédente d'aujourd'hui. L'Agence de la consommation en matière financière du Canada a soulevé la question des prêts sur salaire, et des députés ont exprimé des préoccupations à ce sujet. Dans vos données, avez-vous des chiffres indiquant, par exemple, le nombre de Canadiens qui ont fait faillite et le nombre de ces personnes qui ont contracté des prêts sur salaire? Je ne dirai pas « corrélation », mais y a-t-il un lien que vous pouvez mettre en lumière, le cas échéant?

• (1800)

**Mme Elisabeth Lang:** Tout d'abord, encore une fois, je dois m'excuser pour nos données à ce sujet. Ce n'est pas parfait. Pour les prêts sur salaire, nous nous fondons sur le nom du créancier inscrit par le syndic autorisé en insolvabilité. Bien entendu, une multitude d'organisations feraient partie de ce vaste panier de prêts à risque.

Il y a quelque temps, j'ai demandé des renseignements sur les prêts sur salaire. C'est une question qui me préoccupe en ce qui concerne les débiteurs à faible revenu qui n'ont peut-être pas d'autre choix que de contracter des prêts à risque. Pour ce qui est de ce que nous avons constaté, je ne peux pas comparer avec le reste du Canada, mais il semble que l'utilisation de cette ressource soit à la hausse. En fait, c'est environ 8 % de plus pour les personnes faisant une deuxième déclaration ou plus. Il s'agit en fait d'une tendance plus inquiétante en ce sens qu'une personne est moins solvable et a encore moins d'options quant à la façon d'accéder à l'argent dont elle pourrait avoir besoin. Souvent, c'est pour payer des choses comme le loyer, l'épicerie pour la semaine et ce genre de choses.

**Le président:** Merci à vous deux.

Nous allons maintenant passer à M. Cumming, qui sera suivi de Mme Koutrakis.

Allez-y, monsieur Cumming.

**M. James Cumming:** Merci, monsieur le président.

Merci, madame Lang, de votre exposé d'aujourd'hui.

Je n'ai pas été aussi étonné par les chiffres, par le fait qu'il n'y a pas eu d'augmentation importante des faillites, parce que je pense que vous en avez parlé. Cela pourrait venir plus tard. Compte tenu de l'ampleur de la crise financière, d'après les témoignages que j'ai entendus, la plupart des institutions financières ou des débiteurs font tout ce qu'ils peuvent pour éviter que les gens se retrouvent dans cette situation alors qu'ils essaient de s'en sortir.

Pensez-vous que c'est une analyse juste? Je ne pense pas que ces chiffres indiquent que nous sommes en bonne santé financière parce qu'ils sont plus bas; je pense en fait que nous ne sommes pas en bonne santé financière, mais c'est une réaction du marché de ne pas pousser les gens à la faillite, du moins maintenant. Est-ce que ce serait juste?

**Mme Elisabeth Lang:** Je pense que c'est une bonne hypothèse. Je ne dirais pas que j'ai des données empiriques à l'appui de cette affirmation.

**M. James Cumming:** Oui. D'accord.

Si nous prévoyons un délai de six mois, alors que la plupart des programmes gouvernementaux seront probablement interrompus ou commenceront à être éliminés progressivement, et que nous avons ces reports, nous aurons des problèmes importants pour les consommateurs et les entreprises. S'il y a un petit problème, pensez-vous que le bureau du surintendant devra modifier certaines des normes qui sont mises en place en ce qui concerne les créanciers, les plans de remboursement et certaines des choses qu'ils doivent faire en cas de faillite, compte tenu de l'ampleur des problèmes financiers que nous constatons?

**Mme Elisabeth Lang:** La plupart des exigences en matière d'insolvabilité sont énoncées dans la loi ou le règlement. Comme je l'ai mentionné, j'ai le pouvoir de donner des directives. Nous pouvons assouplir certaines exigences. Nous le ferions avec beaucoup de prudence. Nous nous orientons vers les possibilités d'exploiter vraiment la technologie et les gains d'efficacité. Je dis souvent à mon équipe que nous sommes catapultés au XXI<sup>e</sup> siècle parce que nous devons travailler en ligne et utiliser toute cette technologie, mais je préférerais que nous puissions l'adopter au lieu d'essayer de la combattre en supposant que nous allons revenir à la normale.

Nous explorons toutes les solutions qui nous apporteront des gains d'efficacité importants. Pour nous, il s'agit toujours d'équilibrer l'efficacité et le risque de non-conformité. C'est l'équilibre délicat que nous recherchons. À l'heure actuelle, nous menons une sorte de projet pilote, même si ce n'est pas par choix, car la prolongation de la prestation à distance des services des SA jusqu'au 31 mars 2021 nous permettra de voir comment cela se passe. Comment les débiteurs sont-ils servis? Obtiennent-ils les services et les conseils dont ils ont besoin et de la façon dont ils en ont besoin? Si nous pouvons atténuer les risques, c'est un exemple de ce que nous pourrions continuer à faire.

• (1805)

**M. James Cumming:** En ce qui concerne les faillites d'entreprise ou de personnes qui se sont prévaluées de la Loi sur les arrangements avec les créanciers des compagnies avant de faire faillite — et il est certain que la protection des créanciers avant la faillite est toujours l'approche souhaitée —, j'ai vu que dans certaines situations, particulièrement dans une période très difficile comme celle que nous vivons actuellement, les banques ne réagissent pas. Si une entreprise n'a aucun revenu, qu'elle éprouve des difficultés et qu'elle est en perte, vous pourriez voir les banques réagir une fois qu'elle remonte la pente. Il est alors possible de la réorganiser, de la mettre en vente ou d'en faire quelque chose.

Voyez-vous des tendances de ce genre, d'après ce que vous avez vu auparavant? Avez-vous constaté que ce n'est pas nécessairement en bas de la pente que nous commençons à voir des faillites, mais lors d'une reprise, après quelque temps?

**Mme Elisabeth Lang:** Je ne sais pas si je peux parler d'une tendance à cet égard.

D'après les discussions que j'ai eues avec les syndic autorisés en insolvabilité, une tendance que je mentionnerais est l'augmentation, depuis quelques années, du nombre de règlements informels, où les créanciers travaillent avec les débiteurs pour trouver une solution. Ils n'ont pas nécessairement besoin de s'adresser à mon bureau. Nous n'avons pas de données concernant ces cas-là. À mes yeux, chaque fois qu'une entreprise peut résoudre ses problèmes financiers et demeurer viable, c'est une bonne nouvelle, peu importe la façon dont elle le fait.

**M. James Cumming:** Je vais revenir à ma question initiale. Nous ne devrions pas penser qu'une réduction du nombre de faillites est une indication de la santé financière des consommateurs et des entreprises à l'heure actuelle.

**Mme Elisabeth Lang:** Non.

**M. James Cumming:** D'accord. Merci.

**Le président:** Merci à vous deux.

Nous allons passer à Mme Koutrakis, qui sera suivie d'Elizabeth May.

Allez-y, madame Koutrakis.

**Mme Annie Koutrakis:** Merci, monsieur le président.

Merci, madame Lang, de votre témoignage d'aujourd'hui.

L'examen du BSF portant sur les pratiques opérationnelles des SAI mentionne ce qui suit:

Selon les entretiens avec des débiteurs qui ont utilisé les services de SAI collaborant régulièrement avec des conseillers en gestion de dettes, les débiteurs ont une compréhension très limitée du rôle et des obligations du SAI quant à la procédure d'insolvabilité. La plupart d'entre eux ne savent pas quelle proportion de leurs paiements sert à payer les frais du conseiller en gestion de dettes, les frais des créanciers ou les honoraires du SAI.

Depuis la publication de ce rapport en 2017, le manque de compréhension du processus d'insolvabilité par le débiteur continue-t-il de poser problème? Êtes-vous en mesure de commenter les mesures prises par le BSF pour améliorer la compréhension du débiteur à l'égard de ce processus?

**Mme Elisabeth Lang:** Ce rapport a été rédigé après mon départ du BSF. J'ai été absente pendant environ trois ans.

Depuis mon retour, nous avons examiné de près ce que nous appelons le marché des services-conseils en gestion de dettes. Comme je l'ai mentionné, il y a d'excellents conseillers en crédit au Canada. Ils sont bien formés et cherchent vraiment à défendre les intérêts des débiteurs et à les aider à trouver des solutions, et ils sont souvent réglementés par les provinces.

Cependant, il y en a d'autres qui, en fait, se trouvent dans un vide réglementaire. Ils ne sont réglementés ni par mon bureau ni par les provinces. C'est parce qu'ils ne correspondent pas à la définition des lois provinciales. Ce que nous avons constaté, c'est que dans certains cas, ces intervenants jouent un rôle d'intermédiaire entre le débiteur et le syndic autorisé en insolvabilité. Ils parlent de défendre les intérêts du débiteur, mais leur véritable modèle d'affaires consiste essentiellement à amener le débiteur devant le syndic autorisé en insolvabilité pour déposer une proposition de consommateur.

Ce que nous avons observé, c'est que ce n'est pas toujours avantageux pour les parties en cause. Comme vous l'avez mentionné, le débiteur n'obtient pas toujours toute l'information, et les créanciers recouvrent parfois moins que dans d'autres dossiers.

C'est quelque chose que nous continuons d'examiner. C'est un projet à plusieurs volets. Nous allons nous pencher de près sur les SAI et nous assurer qu'ils savent que leurs obligations sont énoncées dans la loi, qu'ils doivent les respecter et que, s'ils ne le font pas, il y aura des conséquences.

Nous voulons aussi travailler avec les provinces. C'est un travail difficile, mais nous voulons lancer ce projet pour voir si nous pouvons combler les lacunes de ces dispositions législatives.

**Mme Annie Koutrakis:** Excellent.

À votre avis, y a-t-il d'autres mesures qui peuvent être mises en place, que ce soit par le BSF ou tout autre organisme du gouvernement fédéral, pour protéger les débiteurs pendant le processus d'insolvabilité? Je parle de mesures qui n'ont pas encore été mises en place.

• (1810)

**Mme Elisabeth Lang:** Nous avons entrepris une campagne de sensibilisation. Nous collaborons étroitement avec l'ACFC à cet égard. Nous avons ajouté à notre site Web un portail sur les solutions en matière de dettes qui vise à donner aux débiteurs une vue d'ensemble de toutes leurs options, qu'ils aient des difficultés budgétaires, qu'ils aient de graves problèmes financiers ou qu'ils soient dans une situation désespérée. Nous voulons vraiment être une source d'information objective pour eux. Je pense que c'est l'un des défis: où les gens obtiennent-ils de l'information?

Nous continuons de travailler là-dessus. Nous voulons mettre au point certains outils au cours de la prochaine année, comme une calculatrice qui peut donner une réponse un peu plus précise, une fiche d'information, différents outils auxquels les débiteurs répondront. Il est à espérer qu'ils obtiendront des réponses et qu'ils obtiendront ensuite l'aide dont ils ont vraiment besoin.

**Mme Annie Koutrakis:** Excellent.

À votre avis, madame Lang, y a-t-il des signes que des gens ou des entreprises profitent de la crise pour déclarer faillite afin de profiter indûment de la situation?

**Mme Elisabeth Lang:** Non, il n'y en a pas à ce stade-ci. Les chiffres sont très bas, comme je l'ai dit.

Cependant, nous avons des programmes de conformité qui s'appliquent également aux débiteurs. Si nécessaire, nous ferons venir les débiteurs pour un examen. Si nous pensons qu'ils se sont comportés de façon inappropriée, nous pouvons nous opposer à leur libération. Nous pouvons exiger une compensation supplémentaire pour leurs créanciers. Bien entendu, les créanciers et les syndic autorisés en insolvabilité jouent également un rôle important à cet égard.

**Mme Annie Koutrakis:** Excellent.

Ai-je le temps de poser une dernière question?

**Le président:** Oui. Allez-y.

**Mme Annie Koutrakis:** Comment la PCU et les autres prestations gouvernementales liées à la COVID-19 sont-elles traitées dans les procédures d'insolvabilité?

**Mme Elisabeth Lang:** La PCU et la PCUE font toutes deux l'objet d'un ajout dans la loi sur la faillite et l'insolvabilité. Cela signifie qu'elles ne seront pas traitées comme un revenu.

Si vous faites faillite, il y a une disposition relative au revenu excédentaire qui tient compte de votre revenu et de toutes vos dépenses. Si vous dépassez un certain seuil, en fonction de la taille de votre famille, vous devrez verser, dans l'actif de la faillite, des montants supplémentaires qui seront distribués à vos créanciers. Vous devrez également rester en faillite plus longtemps, pendant 12 mois de plus. La PCU et la PCUE ne feraient pas partie de ce calcul en pareil cas.

Je pense pouvoir dire que, de façon générale, pour les autres prestations, la loi ne dit rien sur leur traitement en cas d'insolvabilité.

**Mme Annie Koutrakis:** Merci beaucoup pour votre témoignage très intéressant et très approfondi d'aujourd'hui.

**Mme Elisabeth Lang:** Merci.

**Le président:** Merci à vous deux.

Mme May, suivie de M. Julian.

Allez-y, madame May.

**Mme Elisabeth May:** Merci beaucoup. J'allais remercier M. Gabriel Ste-Marie de m'avoir accordé du temps.

Cette idée, et je suis sûre que le président du Comité s'en souviendra — même si beaucoup d'entre vous n'étaient pas là —, a été vraiment défendue par James Rajotte, il y a peut-être 10 ans, pour faire avancer la littérature financière et la nécessité d'éduquer les Canadiens.

Je regarde le comportement des Canadiens pendant la pandémie de COVID et celui des résidents au sud de la frontière, et c'est frappant. Je voudrais savoir si je peux vous demander, madame Lang, ce que vous en pensez.

D'après ce que je comprends des différentes réactions, les Américains économisaient beaucoup plus avant la pandémie, et lorsqu'ils ont reçu une aide financière d'urgence pendant la pandémie, ils ont eu tendance à l'économiser. Les Canadiens dépensaient davantage avant la pandémie, et lorsque nous avons reçu une aide financière d'urgence, nous avons eu tendance à la dépenser. Alors que les ventes au détail ont dégringolé partout au Canada, les dépenses des consommateurs, en particulier les énormes hausses des ventes en ligne, ont continué essentiellement de suivre le rythme de la consommation. De toute évidence, il y a eu une réduction, mais même dans l'incertitude économique à laquelle nous sommes confrontés, cela ne semble pas avoir incité davantage les Canadiens à épargner. Je me demande si cette impression est exacte et si vous l'avez examinée et pouvez nous l'expliquer.

**Mme Elisabeth Lang:** Je n'ai pas examiné la question, si ce n'est pour dire que lorsque nous examinons l'évolution de l'économie et que nous essayons de réfléchir à ce qui va se passer en ce qui concerne les dépôts de dossiers d'insolvabilité... Je crois que le *Globe and Mail* rapportait, en juin, que le taux d'épargne des ménages au Canada a, en fait, augmenté considérablement.

En ce qui concerne les dépenses, je dirais que pour ceux qui peuvent se permettre de dépenser... Les dépenses de consommation représentent une part importante de notre PIB, et ce n'est donc pas nécessairement une mauvaise chose pour ceux d'entre nous qui peuvent se permettre de dépenser, surtout en cette période. Espérons que nous penserons localement et que nous aiderons nos petites entreprises.

• (1815)

**Mme Elizabeth May:** Je suis du même avis. Je pense que l'une des raisons pour lesquelles l'économie a baissé relativement moins que dans le pire des scénarios, c'est que les Canadiens ont continué à dépenser.

Pour ce qui est des autres sujets dont nous avons parlé aujourd'hui, je veux également me faire l'écho des remerciements de mes collègues pour les mesures prises pour aider les Canadiens à ne pas faire faillite, pour aider à conseiller les gens et pour fournir de l'information.

Cependant, en ce qui concerne la question des prêts sur salaire et des taux d'intérêt élevés, je sais que vous ne réglemez pas ce domaine, mais êtes-vous en mesure de recommander des politiques pour ce genre d'endettement, qui est, je crois, choquant pour beaucoup d'entre nous au sein de ce comité?

**Mme Elisabeth Lang:** Nous serions certainement en mesure de partager nos données. Je pense que les données parlent pratiquement d'elles-mêmes pour ce qui est du recours à ces prêts et de son augmentation en cas de faillites répétées. J'ai examiné d'autres pays qui ont essayé de trouver des solutions à ce problème. La première réalité qui s'impose à moi — encore une fois, ce n'est pas mon mandat, et c'est donc en tant que personne qui se soucie des Canadiens endettés —, c'est qu'il faut pouvoir remplacer cela par autre chose. Le besoin d'avoir accès à des fonds existe et il n'est pas possible de l'éliminer.

Je pense que des rapports récents de prêteurs à risque laissent entendre qu'il ne constatent pas non plus de détournements en ce moment. Je pense que la majorité des gens qui contractent ces prêts réussissent à les rembourser, mais comme l'ACFC vous l'a dit, je crois, les taux d'intérêt, les coûts et les frais cumulatifs peuvent être importants. Notre registraire des faillites à Toronto a dit que dans un cas, cela atteignait 700 %.

**Mme Elizabeth May:** Ça alors!

Je sais que je vais probablement manquer de temps, mais vous avez mentionné que vous aviez examiné la situation dans d'autres pays. À votre avis, quelles autres politiques devraient être adoptées dans ce domaine?

**Mme Elisabeth Lang:** J'essaie de me souvenir. Je vais voir si je peux revenir à vous à ce sujet.

**Mme Elizabeth May:** D'accord.

Merci.

**Le président:** Il vous reste du temps pour une autre question, madame May.

**Mme Elizabeth May:** Les dieux sont avec moi. Désolée, monsieur le président, cela ne se produit jamais.

Ma dernière question est la suivante. Compte tenu de ce qui se passe pendant cette pandémie, comment surveillez-vous les réactions des entreprises? Allez-vous exercer une surveillance pour apporter des changements à mesure que vous verrez des hausses ou des réponses? Dans quelle mesure votre bureau peut-il réagir aux changements dans les taux de faillite et le stress?

**Mme Elisabeth Lang:** Comme je l'ai mentionné, la mobilisation des intervenants a été l'un de mes objectifs stratégiques pour notre organisation. Nous avons accru considérablement notre dialogue avec les syndicats autorisés en insolvabilité. Cela nous a vraiment aidés à suivre ce qui se passe sur le terrain. C'est pourquoi nous

avons été en mesure de réagir aussi rapidement à la mi-mars, et nous continuerons de le faire.

J'ai des appels téléphoniques toutes les deux semaines avec l'Association canadienne des professionnels de l'insolvabilité et de la restructuration. Nous avons une bonne idée des besoins et des défis. Les syndicats autorisés en insolvabilité de tout le pays n'hésitent jamais à proposer des solutions productives et novatrices à notre bureau pour améliorer les choses.

**Mme Elizabeth May:** Merci de votre travail. Je l'apprécie beaucoup.

**Le président:** Merci à vous deux.

C'est au tour de M. Julian. Nous entendrons ensuite M. Kelly et M. Fraser. Nous avons assez de temps pour une autre intervention du Parti conservateur, et nous terminerons avec M. McLeod.

Monsieur Julian.

**M. Peter Julian:** Merci beaucoup, monsieur le président.

J'aimerais simplement réitérer, madame Lang, à la suite de la question d'Elizabeth May, qu'il serait très utile pour nous d'avoir les solutions internationales que d'autres pays ont apportées, en raison de ce qui devient chronique au Canada. Le niveau d'endettement des familles est incroyablement élevé. Les profits du secteur bancaire sont incroyablement élevés. Je pense que les gens se rendent compte que c'est la politique du gouvernement qui met cette concentration de richesse entre les mains de quelques personnes. Les 1 % de Canadiens les plus riches ont autant de richesse que les 80 % au bas de l'échelle. Il y a là un problème. Il est certain que les 20 % les plus pauvres ont à peine 1 % de la richesse du pays. Voilà, en résumé, pourquoi tant de gens viennent vous voir.

Je m'intéresse aux facteurs que vous avez mentionnés plus tôt, qui ont été mentionnés de façon plus anecdotique, semble-t-il, en ce qui concerne les motifs des dossiers d'insolvabilité. Si je me souviens bien, 23 % étaient attribuables à des raisons médicales, qui pouvaient être une maladie ou une invalidité de longue durée, et 15 % à une séparation. Nous savons tous que cela peut coûter très cher aux familles. Dans l'ensemble, 38 % ou presque 40 % des faillites sont causées par des circonstances indépendantes de notre volonté. C'est un fait très intéressant. Nous aimerions avoir plus d'information.

L'autre chose sur laquelle nous aimerions nous pencher, c'est le nombre de consommateurs qui ont des relations à taux d'intérêt élevé avec leur banque, des entreprises de prêts sur salaire ou des sociétés émettrices de cartes de crédit. Nous n'avons pas du tout vu les banques ajuster leurs taux. En fait, elles ont engrangé des profits de 5 milliards de dollars jusqu'à maintenant dans le cadre de cette pandémie, ce que beaucoup de gens considèrent comme ignoble. Tout le monde est censé faire sa part, plutôt que de profiter des immenses largesses du gouvernement fédéral.

Avez-vous des chiffres sur le pourcentage de consommateurs et de petites entreprises qui sont victimes du taux d'intérêt élevé qui est basé sur votre cote de crédit, ce qui est vraiment une façon de gruger le public? Il est certain que les entreprises de prêt sur salaire, comme vous l'avez mentionné, avec un taux d'intérêt pouvant atteindre 700 %, sont un triste exemple de ce qui se passe sans que le gouvernement n'intervienne. Avez-vous une idée du type de consommateurs et de petites entreprises qui sont assujettis à ces taux d'intérêt élevés qui contribuent à leur faillite?

• (1820)

**Mme Elisabeth Lang:** Permettez-moi de commencer par votre premier point.

Je dois dire que, lorsque j'ai examiné la situation dans d'autres pays pour essayer de trouver des solutions aux prêts à risque, je n'ai trouvé personne qui avait vraiment réglé le problème.

Pour ce qui est des taux d'intérêt, je crois que nos formulaires de demande ne posent pas cette question. Nous demandons le nom du créancier. Pour les prêts sur salaire, nous pouvons chercher certains mots clés pour déterminer s'il s'agit de prêts sur salaire, de prêts à risque, mais comme ce n'est pas fondé sur d'autres renseignements, nous ne pourrions pas faire rapport des taux d'intérêt réels appliqués dans la majorité des faillites.

**M. Peter Julian:** Dans d'autres pays, certaines des solutions qui ont été proposées sont les cercles de prêts, qui accordent des prêts à faible taux d'intérêt par l'entremise des coopératives de crédit locales, et le mouvement coopératif. Certains pays, comme vous le savez sans doute, ont des services bancaires postaux appartenant à l'État. C'est donc un créneau dans l'industrie qui force les banques commerciales à baisser leurs taux parce qu'elles ne peuvent plus s'allier pour les augmenter. Elles doivent faire concurrence à une banque du secteur public.

Lors de vos appels initiaux à l'étranger, avez-vous entrevu la possibilité de solutions de ce genre pour les personnes qui ont besoin de ces prêts, mais qui ne devraient pas avoir à payer un taux exorbitant pour obtenir du crédit?

**Mme Elisabeth Lang:** Jusqu'ici, nous n'avons pas du tout discuté de ce sujet lors de nos appels.

**M. Peter Julian:** Bien. Je vous encourage vivement à examiner cette question et, si vous obtenez des renseignements, à les communiquer au Comité.

Y a-t-il d'autres facteurs dont vous tenez compte pour ce qui est des statistiques sur les gens, qu'il s'agisse de consommateurs ou d'entreprises, qui font une demande de faillite? Y a-t-il d'autres facteurs dont nous n'avons pas parlé à cette réunion du Comité qui sont pris en considération ou qui sont mentionnés lorsque des gens présentent ces demandes?

**Mme Elisabeth Lang:** Nous avons toute une gamme de données. Je ne suis pas certaine de comprendre votre question. Si elle porte sur les différentes raisons des difficultés financières, comme je l'ai mentionné, c'est un champ de texte libre, alors le nombre de raisons que nous pouvons trouver est en fait infini. Celles que j'ai énumérées sont les cinq principales.

**M. Peter Julian:** D'accord, mais je suppose que je suis à la recherche de certains renseignements recueillis dans le cadre du processus de demande qui sont pertinents pour le Comité et dont nous ne vous avons pas encore parlé.

**Mme Elisabeth Lang:** Il n'y en a pas qui me viennent à l'esprit. Nous recueillons beaucoup de données sur les débiteurs, et beaucoup de ces données sont disponibles grâce à nos statistiques.

**M. Peter Julian:** D'accord.

Monsieur le président, vous êtes très généreux. Voulez-vous que je pose d'autres questions?

**Le président:** Je suis désolé, non. J'étais en sourdine, alors je n'ai pas pu vous interrompre, monsieur Julian.

Pour poursuivre dans la même veine, madame Lang, du point de vue de la réglementation, y a-t-il des lacunes auxquelles vous faites face et que le gouvernement doit examiner?

• (1825)

**Mme Elisabeth Lang:** Encore une fois, c'est une question de politique que mes collègues d'ISDE pourraient aborder.

De façon générale, je pense que le système canadien d'insolvabilité...

**Le président:** Nous ne voyons pas d'inconvénient à leur parler en votre nom, pas du tout. C'est le comité des finances, pas ISDE. Vous n'avez pas à vous en soucier.

**Mme Elisabeth Lang:** Je pense que le système fonctionne très bien au Canada. C'est généralement très positif et cela fait l'envie de nombreux pays.

**Le président:** D'accord. Merci.

Nous allons passer à M. Kelly, puis à M. Fraser.

Allez-y, monsieur Kelly.

**M. Pat Kelly:** Merci, monsieur le président.

Madame Lang, dans votre déclaration préliminaire, vous avez mentionné que le nombre de dépôts d'insolvabilité a diminué après le début de la pandémie, ou du moins après que la pandémie a entraîné la fermeture d'une grande partie de l'économie canadienne. Vous avez attribué cela à deux facteurs. Vous avez dit qu'en faisant contrepoids à leurs dettes, le soutien du gouvernement permettait aux consommateurs d'éviter la faillite, et qu'il y avait abstention de la part des créanciers.

On vous a déjà posé des questions à ce sujet, mais j'aimerais avoir un peu plus de détails sur ce à quoi cela ressemble vraiment. Nous voulons certainement éviter une vague catastrophique de faillites, car elles se répercuteraient sur l'ensemble de l'économie. Il faut que les choses s'arrangent sur une plus longue période, mais il y a de nombreux types d'abstention de la part des créanciers qui, au bout du compte, n'aideront pas l'économie. Supposons qu'une entreprise créancière décide tout simplement de ne pas prendre de mesures de recouvrement et de radier une dette. La radiation d'une dette a une incidence sur sa capacité de réembaucher ou de recruter plus de personnel, de prendre de l'expansion ou de faire tout ce qui nécessite l'argent auquel elle a renoncé.

Dans quelle mesure l'abstention des créanciers résulte-t-elle simplement de l'impossibilité d'avoir accès au système judiciaire à l'heure actuelle ou de retarder une action? Dans quelle mesure s'agit-il simplement de créances irrécouvrables qui finiront par entraîner d'autres faillites commerciales?

**Mme Elisabeth Lang:** Encore une fois, je n'ai pas de chiffres précis sur ce genre de choses, parce que ce sont des gens qui n'ont pas encore déposé de dossier. Dans mon exposé, j'ai dit que ce sont certaines des théories que nous présenterions, mais c'est difficile à dire avec certitude.

Je crois que les tribunaux n'ont pas été un facteur, d'après ce que j'ai entendu dire. Ils ont été en grande partie accessibles au besoin, alors je dirais que ce n'est pas un facteur.

Je pense que l'autre facteur clé ici est le niveau d'incertitude, le fait de ne pas savoir à quoi s'attendre. Au fur et à mesure que l'économie reprendra et que nous verrons comment les entreprises s'adapteront ou résisteront à la tempête, nous verrons ce que l'avenir nous réserve.

**M. Pat Kelly:** Voulez-vous dire que l'incertitude est un facteur dans la décision des gens de déposer un dossier maintenant ou non?

**Mme Elisabeth Lang:** Je parlais de la décision de ne pas déposer de dossier et pour les créanciers, de ne pas obliger les débiteurs à le faire. Si vous avez une relation avec un débiteur qui est peut-être en mesure de reprendre ses activités et de réussir, il est probablement dans votre intérêt d'attendre pour voir s'il peut le faire avec succès, plutôt que de forcer un dénouement maintenant.

**M. Pat Kelly:** D'accord, mais on doit encore de l'argent au créancier. Oui, si le créancier a suffisamment de capitaux pour accorder du temps au débiteur, c'est évidemment idéal, mais cela a quand même un effet d'entraînement négatif dans l'ensemble de l'économie. Ce créancier a perdu toutes les autres occasions qui s'offraient à lui, peu importe son entreprise, d'employer des Canadiens ou de payer ses propres factures.

À quel moment pensez-vous que certaines de ces difficultés atteindront le point de non-retour et qu'il y aura peut-être une augmentation du nombre de dépôts, ou que cela vous donnera l'assurance qu'il n'y aura pas une augmentation importante du nombre de faillites?

**Mme Elisabeth Lang:** C'est, je pense, une fois que nous aurons atteint l'état normal futur, avec une reprise complète à l'échelle du Canada, lorsque tout le monde pourra de nouveau compter sur ses propres revenus et profits pour son entreprise. C'est probablement à ce moment-là que nous commencerons à voir ce que l'avenir nous réserve.

• (1830)

**M. Pat Kelly:** Bien entendu, si nous revenons là où nous en étions, ce sera un retour à un moment où nous avons eu, en chiffres nominaux, le plus grand nombre de faillites en une décennie. Si l'on tient compte de la croissance démographique, la situation n'est peut-être pas si catastrophique, mais elle est tout de même plus grave qu'elle ne l'a été au cours d'un certain nombre d'années. Telle est la normalité à laquelle nous reviendrions.

**Mme Elisabeth Lang:** Eh bien, la question sera de savoir si le comportement des consommateurs va changer, si les gens vont commencer à épargner un peu plus, en fonction de ce qu'ils auront vécu avec la COVID.

**M. Pat Kelly:** En effet. Je pense plutôt aux faillites d'entreprises et à leur évitement.

Nous pourrions peut-être, alors, examiner les statistiques de faillite que vous aviez au cours des premiers mois de 2020, avant la pandémie, les chiffres plus élevés que vous aviez vus. S'agissait-il à la fois des entreprises et des consommateurs?

**Mme Elisabeth Lang:** Non. Le nombre de dépôts d'entreprises dans le cadre de la LFI est en baisse constante depuis environ 2012, je crois. En ce qui concerne la LACC, nous constatons des fluctuations au fil des ans. D'après la page 17 de la présentation que je vous ai fournie, nous avons eu 15 dépôts de dossiers au quatrième trimestre. Les chiffres de la LACC ne sont jamais trop élevés, mais 15 dans un trimestre, c'est plus que la normale. Nous en avons eu six au troisième trimestre et quatre au deuxième trimestre de 2019.

**M. Pat Kelly:** Les dépôts des consommateurs demeurent donc votre principale préoccupation et la principale vulnérabilité de l'économie canadienne dans votre secteur.

**Mme Elisabeth Lang:** Les deux ont des répercussions importantes. Comme vous le savez, le dépôt d'un seul dossier d'insolvabilité peut concerner un grand nombre d'employés et, bien entendu, la majorité des dépôts sont faits par des consommateurs, alors nous prêtons attention aux deux.

**M. Pat Kelly:** D'accord. Vous avez dit que les tribunaux et leur capacité de fonctionner pendant la pandémie ne sont pas un facteur. C'est simplement que la décision du créancier de ne pas forcer les choses est le résultat de cette abstention.

**Mme Elisabeth Lang:** Oui, et comme je l'ai mentionné, il y a souvent des conversations informelles. D'après ce que j'ai compris, les syndicats et conseillers autorisés en insolvabilité sont déjà très occupés, même s'ils n'ont peut-être pas fait de dépôts, et ils trouvent peut-être des solutions qui leur permettent d'éviter de déposer un dossier.

**Le président:** D'accord. Merci à vous tous.

M. Fraser a la parole, puis M. McLeod conclura.

Allez-y, monsieur Fraser.

**M. Sean Fraser:** Merci beaucoup. C'est l'endroit parfait pour reprendre la discussion.

Vous avez dit qu'il y a peut-être des solutions qui permettent d'éviter le dépôt d'un dossier d'insolvabilité. Je suis curieuse de savoir si vous avez une idée de ce que le gouvernement fédéral pourrait faire pour encourager ce genre de conversations informelles qui mènent à des solutions et évitent les dépôts de dossiers.

**Mme Elisabeth Lang:** Je pense que cela ne relève probablement pas de mon mandat.

**M. Sean Fraser:** J'ai un peu de difficulté parce que vous vous en tenez aux données alors que nous devons, je pense, essayer de trouver des solutions avant que les problèmes ne surviennent. Par conséquent, je vais peut-être aborder la question d'une façon différente.

Avant la pandémie, y avait-il certains goulots d'étranglement systémiques dans le processus de mise sous séquestre et de faillite? Vous avez dit que jusqu'à maintenant, les tribunaux ont suivi le rythme. Je me demande si, en cas d'augmentation du nombre de demandes... Y a-t-il des maillons dans la chaîne ou des étapes critiques du cheminement vers la faillite qui ont frôlé les limites de leurs capacités et qui pourraient lâcher si le nombre de faillites augmentait?

**Mme Elisabeth Lang:** Voulez-vous dire du côté des entreprises ou du côté des consommateurs?

**M. Sean Fraser:** Je pensais aux entreprises, mais je m'intéresse aux deux réponses.

**Mme Elisabeth Lang:** Le processus de la LACC est très axé sur les tribunaux, alors ce serait certainement quelque chose à surveiller. Je sais que les tribunaux commerciaux du Canada sont très occupés. Pour ce qui est de la LFI, c'est un peu moins le cas.



Du côté des consommateurs, j'ai mentionné que nous avons apporté des changements importants. Il y a eu des changements dans la loi de 2009 qui ont augmenté le nombre de types de dépôts pouvant faire l'objet d'une libération automatique, de sorte que la majorité de ces cas n'ont pas à aller devant les tribunaux. C'était une économie importante de temps pour les tribunaux.

• (1835)

**M. Sean Fraser:** Une chose m'intrigue. De toute évidence, les tribunaux provinciaux seraient l'endroit où la plupart de ces cas relevant de la LACC se retrouveraient en première instance, mais y a-t-il certaines régions ou même des villes...? J'ai exercé à Calgary, où les instances judiciaires commerciales étaient très bien orchestrées. J'ai déménagé, il y a quelques années, dans une petite ville de la Nouvelle-Écosse, d'où je viens, et nous n'avons pas exactement la même capacité, ici, dans notre système judiciaire.

Avez-vous déjà fait une analyse ou avez-vous une opinion sur les régions du pays qui sont les plus occupées ou — je suppose que c'est une meilleure façon de le dire — les plus proches de leur capacité maximale?

**Mme Elisabeth Lang:** Non. Je ne pourrais pas dire quelle est celle qui est le plus près de sa capacité maximale, mais je dirais, comme je l'ai mentionné, que mon bureau a été en quelque sorte catapulté au XXI<sup>e</sup> siècle, tout comme les tribunaux. Il est peut-être possible qu'ils puissent tirer parti de la technologie et trouver des gains d'efficacité de cette façon également, ce qui pourrait réduire un peu la pression.

**M. Sean Fraser:** C'est drôle. Un juge local vient d'emménager dans la maison voisine de la mienne, alors je vais peut-être en discuter avec lui.

J'ai une autre question qui me préoccupe beaucoup. Je pense que l'une des raisons pour lesquelles les dominos n'ont pas commencé à tomber, c'est qu'il y a eu une combinaison de mesures de soutien d'urgence qui atterrirent au bon endroit. Comme vous l'avez souligné, il y a eu des transactions informelles, car un créancier est incité à ne pas forcer un débiteur à déclarer faillite, parce qu'il pourrait s'en sortir.

Je veux m'assurer que nous n'allons pas jeter l'argent par les fenêtres s'il y a des entreprises qui ne vont pas réussir à s'en sortir. Je préférerais régler le problème maintenant plutôt que de dépenser beaucoup d'argent des contribuables pour faire traverser une période difficile à des entreprises structurellement malsaines. Y a-t-il des facteurs particuliers que vous avez observés par le passé qui pourraient être des indicateurs du moment où une entreprise est susceptible de réussir dans une tempête financière comme celle-ci?

**Mme Elisabeth Lang:** Ce ne sont pas des données que nous aurions, parce que nous nous occupons des entreprises qui ont entamé une procédure officielle. Cependant, comme je l'ai mentionné, bon nombre d'entre elles déposent un dossier, font une restructuration et remontent la pente. Ce serait certainement une bonne question à poser aux décideurs.

**M. Sean Fraser:** Une chose m'intrigue. Dans les reportages sur la question des faillites, j'ai notamment constaté qu'on parlait de ce que nous allions probablement voir arriver. Peut-être que lorsque les mesures de soutien d'urgence ne seront plus en place ou que les impôts seront exigibles, ou peu importe, lorsque nous aurons une meilleure idée de ce qu'est la « normalité » dont vous avez parlé, c'est à ce moment-là que nous saurons si les choses ont mal tourné ou non.

Certains secteurs ont été durement touchés. Je pense aux restaurants, par exemple, et aux exploitants d'entreprises touristiques. J'ai vu certaines préoccupations soulevées au sujet de la possibilité d'efforts importants de liquidation dans des industries entières, essentiellement, en même temps. Avez-vous déjà vu un secteur entier subir des pressions extraordinaires qui ont entraîné des difficultés dans le processus de liquidation?

Essentiellement, j'essaie de trouver toutes les choses qui pourraient mal tourner s'il y avait une augmentation des faillites. Je me demande si vous les avez déjà vues et quelles sont les leçons à en tirer. Avez-vous déjà vu quelque chose de semblable du côté de la liquidation?

**Mme Elisabeth Lang:** Je n'ai pas étudié mes statistiques historiques d'assez près pour pouvoir dire que c'est le cas, mais je dirais que je ne pense pas qu'un secteur en particulier qui souffre excessivement par rapport à d'autres secteurs aurait une incidence sur notre capacité de traiter les dépôts de dossiers d'insolvabilité.

**Le président:** D'accord. Nous allons nous arrêter ici, à moins que vous ayez une question vraiment cruciale, monsieur Fraser.

Monsieur McLeod, à partir des Territoires du Nord-Ouest, vous pouvez conclure.

**M. Michael McLeod:** Merci, monsieur le président, et merci à la surintendante pour son exposé.

J'ai une brève question concernant le nombre de faillites dans la population autochtone. Je ne sais pas si ce sont des données que vous recueillez, mais j'aimerais savoir quel est le pourcentage de faillites chez les Autochtones par rapport au reste de la population.

**Mme Elisabeth Lang:** Malheureusement, ce ne sont pas des données que nous recueillons en ce moment. C'est quelque chose que nous examinerons lorsque nous mettrons à jour nos formulaires et nous travaillerons avec Statistique Canada pour voir comment nous pouvons recueillir ce genre de données de façon appropriée.

**M. Michael McLeod:** Quand les formulaires sont-ils censés être mis à jour?

**Mme Elisabeth Lang:** Eh bien, nous verrons. C'est certainement quelque chose sur quoi je veux me concentrer cette année, dans la mesure du possible. À l'heure actuelle, tous nos efforts, depuis mars, ont été axés sur les questions liées à la COVID-19.

**M. Michael McLeod:** D'accord, donc vous ne recueillez pas de données sur les sociétés autochtones ou de renseignements personnels.

**Mme Elisabeth Lang:** Non, je ne crois pas que ce soit le cas pour les sociétés non plus. Malheureusement, nous ne recueillons aucune donnée sur les minorités visibles.

**M. Michael McLeod:** D'accord. Merci beaucoup.

• (1840)

**Le président:** D'accord. Je ne vois pas d'autres mains se lever.

Merci, madame Lang. Vous avez un rôle important à jouer. Je viens du secteur agricole et j'ai participé à de nombreux examens de l'endettement agricole. Les gens qui ont eu des difficultés financières ne veulent certainement plus jamais en avoir. S'il est possible de faire quelque chose pour les aider à s'en sortir et à être productifs dans la société, c'est un rôle important que vous devez jouer.

De plus, si vous avez des choses à dire à ISDE, n'hésitez pas à nous appeler, et nous les dirons pour vous.

**Mme Elisabeth Lang:** D'accord. Je vous en remercie.

**Le président:** Merci beaucoup, et merci à tout votre personnel pour le travail que vous faites dans votre domaine en ce qui concerne les faillites.

**Mme Elisabeth Lang:** Merci à vous tous de m'avoir invitée.

**Le président:** D'accord.

Cela dit, mesdames et messieurs, c'est la fin de la journée. La séance est levée.

---







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

---

### PERMISSION DU PRÉSIDENT

---

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

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

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

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

---

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

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

---

### SPEAKER'S PERMISSION

---

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

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

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

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

---

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