



CHAMBRE DES COMMUNES
HOUSE OF COMMONS
CANADA

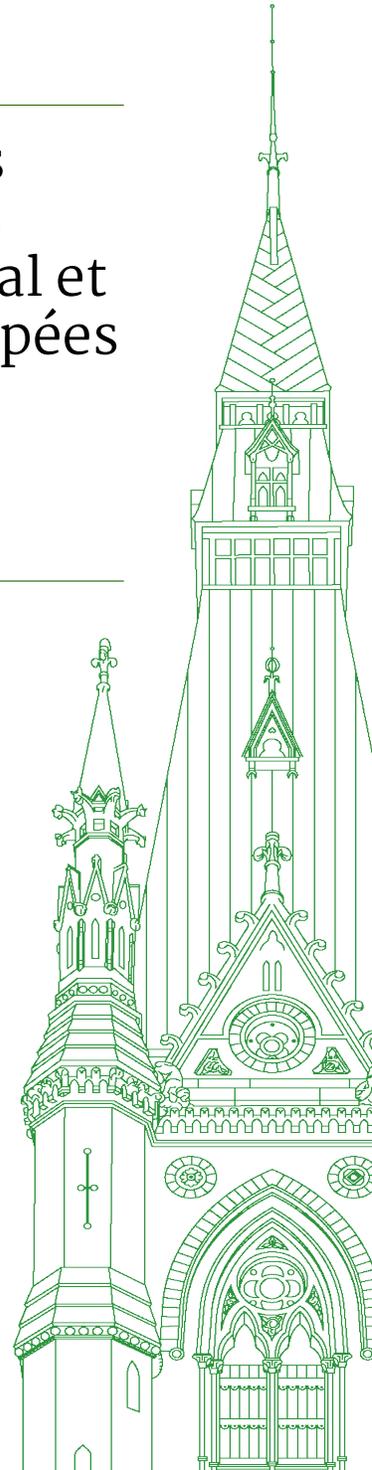
44^e LÉGISLATURE, 1^{re} SESSION

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

TÉMOIGNAGES

NUMÉRO 054

Le vendredi 10 février 2023



Président : M. Robert Morrissey

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

Le vendredi 10 février 2023

• (0845)

[Traduction]

Le président (M. Robert Morrissey (Egmont, Lib.)): La séance est ouverte.

Bienvenue à la 54^e réunion du Comité permanent des ressources humaines, du développement des compétences, du développement social et de la condition des personnes handicapées de la Chambre des communes.

Conformément à l'article 108(2) du Règlement, le Comité entreprend son étude des normes de service liées au renouvellement des passeports.

La réunion d'aujourd'hui se déroule selon un format hybride, conformément à l'ordre de la Chambre du 23 juin 2022. Cela signifie que les membres participent à la réunion en personne dans la salle, ainsi que virtuellement.

En vue d'assurer le bon déroulement de la réunion, si vous êtes en personne dans la salle et souhaitez attirer mon attention, levez la main. Si vous participez virtuellement et souhaitez attirer mon attention, utilisez l'icône « lever la main ». Lorsque je vous nommerai, vous aurez alors la parole.

Vous avez la possibilité de choisir de participer dans la langue officielle de votre choix. Pour ceux qui comparaissent virtuellement, l'option se trouve au bas de votre écran. S'il y a interruption des services d'interprétation, veuillez attirer mon attention. Nous suspendrons la séance le temps de corriger la situation.

Selon une pratique que nous avons suivie et qui fait maintenant partie du processus, toute personne qui comparaît virtuellement sans un casque d'écoute approuvé par la Chambre des communes ne sera pas autorisée à participer verbalement à la discussion. Cette personne pourra voter, mais pas participer.

Conformément à notre motion pour affaires courantes, le son venant de tous les témoins a été testé. Il y a toutefois un problème dans le cas d'un fonctionnaire dont la qualité du son ne se prête pas à l'interprétation.

J'aimerais souhaiter la bienvenue à tous et à nos témoins.

La première à comparaître est l'honorable Karina Gould, ministre de la Famille, des Enfants et du Développement social. Bienvenue, madame la ministre.

Ensuite, nous avons Jean-François Tremblay, sous-ministre au ministère de l'Emploi et du Développement social, et Mary Ann Triggs, sous-ministre adjointe à Service Canada.

Chers collègues, je vous signale que c'est la qualité du son du micro de Mme Triggs qui pose un problème; elle ne pourra donc pas répondre à vos questions.

Nous accueillons également Cliff Groen, dirigeant principal des activités de modernisation du versement des prestations du ministère.

Nous commencerons par la déclaration liminaire de la ministre Gould, d'une durée maximale de cinq minutes.

Madame la ministre, à vous la parole.

• (0850)

L'hon. Karina Gould (ministre de la Famille, des Enfants et du Développement social): Bonjour.

Merci beaucoup, monsieur le président et membres du Comité, de m'accueillir ici aujourd'hui.

Tout d'abord, je pense qu'il est important de reconnaître que pendant des décennies, le processus de demande et de réception d'un passeport au Canada a été l'un des services gouvernementaux les plus transparents et les plus prévisibles qui soient. Le gouvernement du Canada a établi une norme très élevée pour ce qui est de fournir aux citoyens ce document essentiel de façon simple et rapide.

[Français]

Comme nous le savons tous, il y a eu d'énormes ratés dans le respect de cette norme élevée au cours de l'année 2022.

Il y a environ 10 mois, nous avons commencé à constater une hausse sans précédent de la demande de passeports à laquelle nous n'avons pas pu répondre, ce qui a entraîné d'énormes problèmes pour beaucoup trop de Canadiens. Il y a eu des files d'attente et des retards, ce qui a créé du stress et de l'incertitude.

Je l'ai dit à plusieurs reprises et je le répète aujourd'hui: c'était inacceptable. Nous avons donc entrepris de corriger la situation. Service Canada a travaillé très fort pour relever des défis de taille et remettre le Programme de passeport sur de solides rails de façon à répondre aux attentes légitimes des Canadiens.

[Traduction]

Service Canada a presque doublé son effectif opérationnel, passant de 1 365 employés en mars à 2 639 en décembre. Il a élargi l'accès au service pour les Canadiens grâce à un plus grand nombre de bureaux. Il a augmenté la capacité de traitement et simplifié les opérations.

Le personnel a fait des milliers d'heures supplémentaires pour traiter les demandes, imprimer les passeports et aider directement les Canadiens, les soirs, les fins de semaine et les jours fériés. On s'est attaché particulièrement à faire en sorte que les Canadiens ayant des besoins urgents soient servis à temps pour leur voyage.

Ces efforts ont été bénéfiques et ont permis de rétablir le programme à l'automne. À partir du 3 octobre, Service Canada a recommencé à respecter les normes de service pour plus de 90 % des nouvelles demandes.

Cependant, des milliers de Canadiens qui ont présenté leur demande bien avant cette date ont dû attendre. Certains de ces Canadiens commencent à peine à recevoir leur passeport maintenant, même s'ils ont présenté leur demande dès l'été. J'ai vu ces cas dans mon propre bureau, tout comme des députés de tous les partis. À ces Canadiens et à d'autres personnes qui ont fait preuve d'une patience admirable pendant cette situation difficile, je présente à nouveau mes excuses.

Depuis la crête d'août 2022, après avoir consacré des ressources pour s'assurer que ces Canadiens reçoivent leurs passeports, plus de 99 % de l'arriéré de demandes a été traité. Cet arriéré est maintenant pratiquement éliminé. Les 1 700 demandes qui restent sont là pour de nombreuses raisons. Toutes les demandes ne donnent pas lieu à la délivrance d'un passeport. Dans certains cas, il peut y avoir d'autres problèmes complexes à résoudre, comme des questions de garde d'enfants, d'admissibilité ou d'intégrité.

Service Canada a évalué ces dossiers complexes et travaille avec diligence pour compléter l'examen et déterminer les résultats appropriés tout en assurant l'intégrité du passeport. Les efforts et les ressources qui ont été déployés au cours de la dernière année sont maintenant axés sur le maintien des normes de service et l'anticipation de la croissance du volume de demandes.

La première vague de passeports valides 10 ans a été livrée en juillet 2013. Service Canada est maintenant bien placé pour gérer les demandes de renouvellement qui arriveront en 2023 et par la suite.

[Français]

Aucun programme ou service n'est à l'abri d'une crise, mais ce n'est pas une excuse pour ne pas être bien préparé. Les leçons apprises depuis le printemps ont été appliquées. Si nous affrontons une nouvelle crise à l'avenir, le Programme de passeport aura fait tout son possible pour être prêt à y faire face.

Je suis reconnaissante envers le personnel de Service Canada qui a consacré tant d'heures supplémentaires à servir des millions de Canadiens dans des circonstances difficiles. Service Canada est là pour aider les Canadiens à obtenir leur passeport. Les bureaux de Service Canada sont ouverts au maximum de leur capacité et respectent les normes de service avec constance.

[Traduction]

Comme c'était le cas avant la pandémie, il y aura des crêtes saisonnières, ce qui peut signifier parfois des files d'attente dans les bureaux. Avec le congé de mars et l'été qui approche à grands pas, le personnel de Service Canada est prêt à servir les Canadiens avec célérité.

Je me ferai maintenant un plaisir de répondre à vos questions.

Le président: Merci, madame la ministre.

Nous allons commencer par Mme Ferreri, pour six minutes.

Mme Michelle Ferreri (Peterborough—Kawartha, PCC): Merci, monsieur le président.

Merci, madame la ministre, de comparaître aujourd'hui.

Connaissez-vous le nombre de passeports traités entre avril 2019 et mars 2020?

• (0855)

L'hon. Karina Gould: Il s'agissait de 2,3 millions.

Mme Michelle Ferreri: D'accord, il s'agit donc de chiffres antérieurs à la COVID. Savez-vous combien de passeports ont été traités entre avril 2020 et mars 2022?

L'hon. Karina Gould: Entre avril et mars 2022...

Mme Michelle Ferreri: C'était 1,273 million, donc un peu plus d'un million de moins qu'avant la pandémie.

Dans les documents que vous avez présentés au Comité, vous déclarez: « Service Canada n'a tout simplement pas pu faire face à la hausse sans précédent du nombre de demandes de passeport qui ont afflué dans les centres de traitement partout au pays. »

Madame la ministre, les chiffres n'ont aucun sens. Vous aviez en fait moins de passeports à traiter. Qui a tort ici, les chiffres ou vous?

L'hon. Karina Gould: Eh bien, laissez-moi commencer par dire que ces chiffres ne racontent pas toute l'histoire. Au cours des années 2020 et 2021, nous avons eu un nombre très réduit de demandes. En fait, en 2020 et 2021, tous ces passeports ont été délivrés.

La différence se situe au niveau de la comparaison de mois en mois. De décembre 2021 à février 2022, par exemple, nous avons reçu environ 120 000 demandes et nous avons pu traiter ce nombre.

Puis ce qui s'est passé, à partir de mars, c'est que tout à coup, ce nombre est passé à 250 000. En avril, il était de 270 000; en mai, de 287 000; en juin...

Mme Michelle Ferreri: Madame la ministre, je suis désolée de vous interrompre. Nous avons un temps si limité ici...

L'hon. Karina Gould: Je pense qu'il est important de s'assurer que nous disposons d'une information claire sur ce que les chiffres racontent.

Mme Michelle Ferreri: Il est clair également que le nombre est inférieur de plus d'un million, alors le fait que vous disiez que vous n'avez pas pu faire face à une augmentation sans précédent ne tient pas debout.

Passons à...

L'hon. Karina Gould: D'accord, mais, madame Ferreri, il est important de bien faire la part des choses entre la capacité de traitement et la demande.

Lorsque vous passez d'un mois à l'autre avec un doublement des demandes, cela provoque une tension dans le système, et c'est ce qui s'est produit systématiquement pendant environ quatre mois.

Mme Michelle Ferreri: Madame la ministre, je vais passer à autre chose, parce que votre logique n'est pas la bonne pour nous ici.

Vous déclarez également dans ces documents que vous aviez « éliminé l'arriéré de demandes de passeport ». C'est ce que vous dites, que vous avez « éliminé l'arriéré de demandes de passeport », mais des députés ... En particulier, le député de North Okanagan—Shuswap a reçu une lettre d'un électeur qui raconte que le 14 janvier 2023, il a attendu sous la pluie pendant trois heures l'ouverture des portes, dans une file d'attente d'au moins 80 personnes.

Est-ce que cela élimine pratiquement les arriérés à vos yeux, madame la ministre?

L'hon. Karina Gould: Madame Ferreri, je pense qu'il est important de comprendre ce qu'est l'arriéré par rapport à ce qui se passe dans un centre de Service Canada.

Mme Michelle Ferreri: Êtes-vous satisfaite du fait que les gens attendent aussi longtemps?

L'hon. Karina Gould: Madame Ferreri, si vous pouviez me laisser terminer, cela permettrait, je pense, d'éclaircir la situation.

L'arriéré correspond au nombre de demandes soumises à Passeport Canada qui n'ont pas été délivrées dans le respect des normes de service. Cet arriéré a pratiquement été éliminé en ce sens que maintenant, lorsque les gens font une demande de passeport, ils l'obtiennent dans les normes de service, soit 10 jours ouvrables si la demande est faite en personne ou 20 jours ouvrables si elle est faite par la poste.

Bien sûr, nous ne voulons pas que les gens attendent à l'extérieur, mais je peux confirmer aux Canadiens qu'il n'est pas nécessaire d'arriver à un centre Service Canada ou à un bureau des passeports avant son ouverture. Ils ouvrent à 8 h 30 dans tous les grands centres. Des équipes de gestionnaires trient la file d'attente, habituellement à partir de 7 heures ou 7 h 30, pour faire en sorte que les gens sont servis en temps opportun.

Mme Michelle Ferreri: Merci, madame la ministre.

Pour en revenir à ce que vous venez de dire au sujet de l'élimination virtuelle de l'arriéré, si l'on regarde l'information qui a été présentée, il y est dit qu'en ce qui concerne Passeport Canada, un certain nombre de demandes de passeport demeurent en cours de traitement.

Pour la norme de service de 20 jours ouvrables et plus, qui est votre norme actuelle, presque 22 000 personnes attendent leur passeport. Pour huit semaines, c'est-à-dire 40 jours ouvrables et plus, il y en a presque 20 000. Pour trois mois ou 65 jours ouvrables, c'est 20 000. Enfin, quelque 12 000 personnes attendent leur passeport depuis 17 semaines, et près de 2 000 en attendent un depuis six mois ou plus.

Est-ce que cela élimine pratiquement l'arriéré? Est-ce que cela définit l'arriéré pour vous, madame la ministre?

● (0900)

L'hon. Karina Gould: L'arriéré est toute demande qui ne respecte pas les normes de service; toutefois, ce que je peux confirmer, c'est que dans le cadre du traitement depuis le 3 octobre, nous dépassons largement 98 % en ce qui concerne les passeports qui sont traités dans les normes.

S'il y a un retard, c'est généralement parce qu'il manque des renseignements dans la demande de passeport. Chaque demande a été touchée dans le système et a été assignée à un agent, qui travaille avec les Canadiens.

Toutes les demandes ne produisent pas forcément un passeport, car il peut y avoir d'autres circonstances atténuantes, comme des problèmes d'intégrité. De toute évidence, il y a malheureusement des gens qui présentent des demandes de passeport frauduleuses, et il est donc vrai que toutes les demandes ne débouchent pas sur un passeport.

Ceux qui restent dans le système sont généralement les cas les plus compliqués. Il y a souvent des problèmes de garde d'enfants, et

je suis sûre que vous comprenez que nous voulons nous assurer que nous faisons notre possible en tant que gouvernement, en tant que Service Canada, pour garantir l'intégrité du service.

Mme Michelle Ferreri: Merci, madame la ministre.

Le président: Merci, madame Ferreri. Merci, madame la ministre.

Nous passons maintenant à M. Collins pour six minutes.

M. Chad Collins (Hamilton-Est—Stoney Creek, Lib.): Merci, monsieur le président.

Bonjour, madame la ministre. C'est un plaisir de vous revoir.

Madame la ministre, on a accordé beaucoup d'attention à l'aspect des ressources humaines dans la résolution du problème des passeports. De nombreux articles et, bien sûr, votre propre témoignage ont mentionné la façon dont nous avons augmenté le nombre de bureaux et prolongé les heures d'ouverture. Beaucoup de gens ont fait des heures supplémentaires pour essayer de répondre à la demande historique de renouvellement de passeport et de nouvelles demandes, mais on n'a pas beaucoup parlé de la technologie et des investissements qui ont été faits pour mieux nous préparer à des événements futurs qui pourraient nous mettre dans la même situation qu'en 2022.

Pouvez-vous parler des investissements qui ont été faits par le ministère et le service en ce qui concerne le remplacement des systèmes désuets qui étaient peut-être en place?

J'ai eu l'occasion de parler à un retraité, quelqu'un qui a travaillé à Service Canada pendant longtemps. Nous avons parlé du système qui était en place depuis de nombreuses années. Il était archaïque et ne nous a certainement pas aidés lorsque nous avons commencé à nous heurter aux problèmes qui se sont présentés à nous en 2022.

Pouvez-vous nous fournir de l'information en ce qui concerne les investissements qui ont été faits?

L'hon. Karina Gould: Oui, absolument.

Je pense qu'il est important de noter que l'un des principaux défis auxquels nous avons été confrontés dans le cadre du programme des passeports, avec l'afflux de demandes que nous avons observé à la suite de la levée des restrictions de voyage au printemps, était que nous n'avions tout simplement pas la capacité en ressources humaines. Par conséquent, étant donné qu'au cours de la première année de la pandémie, nous n'avons reçu qu'environ 363 000 demandes et qu'au cours de la deuxième année, nous en avons reçu 1,2 million, et que nous sommes déjà en voie de délivrer 2,6 millions de passeports cette année et que nous prévoyons probablement un autre million avant la fin de l'exercice, nous avons dû augmenter notre capacité en ressources humaines. Nous avons doublé cet effectif, ce qui nous a mis en bien meilleure posture pour répondre à la demande de passeports.

Parallèlement, nous avons reconnu qu'il s'agissait d'un processus de demande fortement axé sur le papier, un système analogique dans un monde numérique. Il est clair qu'il ne répond pas toujours aux attentes des Canadiens sur le plan de ce service, et nous avons donc commencé à apporter un certain nombre de changements. Vous ne le saviez peut-être pas, mais jusqu'à cet été, si vous vous rendiez dans un centre de Service Canada, vous pouviez déposer une demande, mais vous ne pouviez pas vérifier l'état d'avancement de votre demande ou demander un transfert. Offrir l'accès au personnel des centres de Service Canada dans tout le pays était l'une des choses prévues pour le système informatique actuel.

Nous avons également mis à niveau le système téléphonique. Il avait une capacité limitée, car nous n'avions pas auparavant le même genre de demande.

Nous allons également lancer — bientôt, espérons-le — une vérification en ligne de l'état d'avancement des demandes de passeport et passer à un système informatique plus récent, digne du XXI^e siècle, afin de rendre le système des passeports beaucoup plus efficace, en particulier pour les renouvellements simples.

M. Chad Collins: Merci d'avoir partagé cette information, madame la ministre.

Les passeports de 10 ans vont bientôt arriver à échéance. Je sais que vous avez fait des remarques publiques sur ce que le ministère fait pour mieux se préparer à l'afflux des demandes de passeport à cette date approche.

Pouvez-vous nous dire comment nous nous préparons à cet afflux et comment nous sommes peut-être mieux préparés, cette fois-ci, à aider au renouvellement des demandes pour ceux qui ont un passeport de 10 ans en ce moment?

• (0905)

L'hon. Karina Gould: Oui, certainement.

Il est important de noter que les premiers passeports de 10 ans ont été délivrés en juillet 2013, de sorte que les premiers renouvellements de passeport de 10 ans auront lieu en juillet de cette année. Nous comprenons que cela va signifier un afflux important. Le fait que Service Canada ait doublé son effectif actuel va nous aider.

Nous avons également étendu les services de passeport à 13 autres centres de Service Canada dans tout le pays, et nous prévoyons d'ajouter 25 autres bureaux au cours du prochain exercice, ce qui élargira l'accès.

Il s'agit d'une mesure très importante, car nous constatons dans les centres urbains achalandés que ce ne sont pas seulement les gens qui vivent dans ces centres qui s'y rendent pour faire renouveler leur passeport. Plus le programme de passeport sera étendu à l'ensemble du pays, moins les centres urbains seront occupés et plus les habitants des collectivités rurales ou éloignées auront accès aux services de passeport.

Nous avons également maintenu le processus de renouvellement simple pour toute personne ayant eu un passeport valide qui a expiré au cours des 15 dernières années.

M. Chad Collins: Merci, madame la ministre.

Il me reste environ une minute, je crois.

Je demanderai simplement, pour les personnes qui prévoient de voyager à l'étranger en 2023 et qui pourraient avoir besoin de renouveler leur passeport ou d'en demander un, ce qui les attend en

tant que voyageurs. Je sais que personne n'a une boule de cristal, mais pouvez-vous nous donner l'assurance que nous ne vivrons pas ce que nous avons vécu en 2022?

L'hon. Karina Gould: Certainement. Nous sommes beaucoup mieux préparés que nous ne l'étions en 2022. Évidemment, lorsque l'on ferme quelque chose et qu'on la rallume, il y a des défis à relever, mais nous sommes en bien meilleure posture.

Je peux dire qu'en janvier, nous avons reçu 374 000 demandes et que nous en avons traité 357 000. La raison de cet écart est que nous avons reçu certaines demandes à la fin du mois de janvier et que nous les traitons en février. Nous respectons nos normes de service dans 98 % ou 99 % des cas, tant en personne que par courrier.

Le président: Merci, monsieur Collins.

Merci, madame la ministre.

[Français]

Madame Chabot, vous avez la parole pour six minutes.

Mme Louise Chabot (Thérèse-De Blainville, BQ): Merci, monsieur le président.

Je vous remercie, madame la ministre, de votre comparution, et je vous remercie également d'avoir fait parvenir vos notes d'allocation au Comité avant la séance. À sa lecture, j'ai trouvé que votre allocution était prévisible. En effet, il est beaucoup plus facile de parler de ce qui va bien, notamment du retour aux normes de traitement des demandes, plutôt que de la crise des passeports, qui était également prévisible.

Dès le printemps dernier, le Comité vous interrogeait sur la question. Dès l'automne précédent, vos propres employés, qui ont fait un travail exemplaire, sonnaient l'alarme parce qu'ils prévoyaient une hausse des demandes de passeports. Nous ne pouvons pas faire abstraction de cette crise, qui a été un vrai fiasco. Au cours de cette heure de comparution, je m'attendais à entendre une reddition de comptes sur ce qui s'est passé.

Dans votre allocution, vous avez dit que cette crise avait causé du stress et de l'incertitude chez les citoyennes et les citoyens canadiens. Je vous dirais qu'elle a causé plus que cela. Elle a causé une perte de confiance en la capacité de Service Canada de fournir des services de qualité, accessibles à tous les citoyens.

Reconnaissez-vous que la crise survenue était prévisible?

L'hon. Karina Gould: Merci, madame Chabot.

Je suis d'accord avec vous quand vous reconnaissez le travail exemplaire des employés de Service Canada. Comme je l'ai mentionné, ils ont travaillé extrêmement fort dans des circonstances très difficiles.

Je suis aussi d'accord sur le fait que c'était prévisible. Toutefois, nous n'avons pas prévu l'immense quantité de demandes que nous avons reçues. C'est pourquoi, dès janvier, nous avons embauché plus de personnes à Service Canada, justement parce que nous savions qu'il y aurait une augmentation des demandes de passeports.

Comme vous le savez aussi, il faut du temps pour donner de la formation aux employés, aux gestionnaires et aux préposés aux passeports. Nous savions que, dès que les restrictions seraient levées, nous aurions une augmentation des demandes. Ce que nous n'avons pas su, et que personne n'a su à l'avance, c'est le moment exact où les restrictions de voyage seraient levées. Cela a créé beaucoup de pression sur le système et, comme vous l'avez mentionné, beaucoup de stress pour les Canadiens qui voulaient voyager, après être restés deux ans chez eux.

• (0910)

Mme Louise Chabot: Madame la ministre, mardi dernier, M. Yves Giroux, le directeur parlementaire du budget, a déclaré en comité sénatorial que la situation des passeports avait été un vrai désastre et que, souvent, les ministères ont de la difficulté à s'évaluer après une telle situation. Il est plus facile de dire que la crise est passée, qu'on s'est organisé, que cela va mieux et qu'on répond à la demande.

Or vous devez faire une autoévaluation de cette crise, qui n'était pas normale. Je vous ai entendu maintes et maintes fois parce que vous avez aussi été interrogée par les médias. Ils vous ont demandé quelle note vous vous donniez pour la gestion de cette crise.

Cette gestion n'avait aucun sens. Où étiez-vous alors que les gens faisaient des files d'attente? Où étiez-vous à la période de questions, après que vous avez essayé votre système de numéros, qui a aussi été un fiasco?

Nos bureaux de circonscription ont été surchargés. Nous avons dû embaucher du personnel supplémentaire et travailler 24 heures sur 24 et sept jours sur sept pour répondre aux demandes.

C'était inédit, parce que c'est un cas de mauvaise gestion. Le reconnaissez-vous?

L'hon. Karina Gould: Madame Chabot, sauf votre respect, je n'ai jamais dit que cette situation était acceptable. Dès le début, j'ai reconnu que c'était tout à fait inacceptable, et j'ai travaillé extrêmement fort, tout comme les gestionnaires de Service Canada. Eux aussi étaient aux premières lignes 24 heures sur 24 et sept jours sur sept. Ils étaient là.

Il y avait une énorme demande...

Mme Louise Chabot: C'était prévisible, madame la ministre, qu'il y aurait une énorme demande.

L'hon. Karina Gould: Comme je l'ai mentionné... S'il vous plaît, laissez-moi terminer...

Mme Louise Chabot: Vous avez mentionné à plusieurs reprises qu'il y avait des demandes pour les enfants. Nous avons entendu tout cela.

L'hon. Karina Gould: Il est important d'expliquer la situation. Comme on le sait, il y a eu une forte demande après deux années pendant lesquelles celle-ci n'avait pas été élevée. Le système a donc dû se remettre en marche.

Mme Louise Chabot: C'est normal.

L'hon. Karina Gould: Bien sûr, c'est une situation que personne ne désire, à Service Canada. Je peux dire que, pour les gens de Service Canada, la situation était aussi extrêmement difficile. Ce sont des gens qui veulent vraiment aider les Canadiens. Ils ont travaillé très dur et fait des milliers d'heures supplémentaires.

Mme Louise Chabot: Madame la ministre, ce ne sont pas les fonctionnaires qui sont remis en question, ici.

L'hon. Karina Gould: Je ne veux pas dire que tout s'est bien passé. Nous avons dû faire de nombreux changements, mais du travail extrêmement difficile a été accompli et nous nous trouvons maintenant dans une nouvelle situation.

Mme Louise Chabot: Avez-vous fait un bilan du fiasco entourant les passeports au sein de Service Canada?

L'hon. Karina Gould: Oui, bien sûr, un examen complet a été fait. Le Programme de passeport a fait cet exercice, a analysé ce qui s'est passé et en a tiré des leçons.

Mme Louise Chabot: Madame la ministre, quatre millions de...

Le président: Madame Chabot, madame la ministre, je vous remercie.

[Traduction]

Allez-y, madame Zarrillo, pour six minutes, s'il vous plaît.

Mme Bonita Zarrillo (Port Moody—Coquitlam, NPD): Merci, monsieur le président.

J'entends un peu d'écho. Pouvez-vous m'entendre?

Le président: Tout va bien, madame Zarrillo.

Mme Bonita Zarrillo: Merci beaucoup.

Merci beaucoup de vous joindre à nous, madame la ministre. Je me rends compte que nous approchons de la semaine de relâche, alors j'aimerais simplement que vous nous confirmiez votre conviction que la ruée vers la semaine de relâche sera bien servie.

• (0915)

L'hon. Karina Gould: Oui, absolument. Comme je l'ai mentionné, en janvier, nous avons reçu 373 000 demandes, soit presque 100 000 de plus qu'à n'importe quel moment au cours des trois dernières années, et nous respectons nos normes de service plus de 98 % du temps.

Mme Bonita Zarrillo: Merci.

Madame la ministre, pendant que vous êtes ici, j'aimerais saisir l'occasion de vous parler de la pauvreté et du soutien communautaire.

Une partie de votre lettre de mandat portait sur l'avancement du Fonds de relance des services communautaires, et je veux en parler, madame la ministre, car c'est ce qui est important dans ma circonscription en ce moment.

J'ai eu une réunion cette semaine avec un certain nombre d'organisations féminines qui ont présenté une soumission prébudgétaire pour parler de la perte du financement en matière de subventions de renforcement des capacités qu'elles ont eues dans le passé. Le FAEJ, le YWCA, Oxfam, la Société Elizabeth Fry et le Conseil canadien des femmes musulmanes s'inquiètent tous de l'impact qu'aura la perte de ce financement sur les familles et les enfants de la collectivité.

Nous savons tous que la COVID-19 a eu un énorme impact, un impact disproportionné, sur les femmes et les personnes de diverses identités de genre à l'heure actuelle. Cette organisation, une coalition de groupes de femmes, a demandé 25 millions de dollars sur cinq ans en fonds de renforcement des capacités, et je me demande si vous pourriez nous en dire un peu plus sur ce qui se passe avec le Fonds de relance des services communautaires et si cette organisation pourrait en bénéficier, car nous ne pouvons pas nous permettre de perdre en ce moment cette capacité qui a été créée dans les collectivités.

L'hon. Karina Gould: Bien sûr, j'en serais ravie. Merci, madame Zarrillo.

Il y a deux choses ici. D'abord, il y a les demandes faites par l'entremise du ministère des Femmes et de l'Égalité des genres, qui, je crois, dispose d'un financement particulier pour les organisations féminines. Ensuite, il y a le Fonds de relance des services communautaires, qui est un fonds de 400 millions de dollars administré par trois financeurs nationaux: la Croix-Rouge, les Fondations communautaires du Canada et Centraide.

Les organismes de bienfaisance et les organismes à but non lucratif peuvent dès à présent accéder à un portail de demande de fonds qui serviraient spécifiquement à renforcer les capacités en RH et à améliorer le bien-être du personnel. Nous savons que la pandémie a eu un impact énorme sur tout le monde, mais elle a aussi frappé particulièrement fort le secteur des organismes de bienfaisance et à but non lucratif, qui fournissent des services aux Canadiens. Ce fonds a été lancé à la suite des consultations que mon prédécesseur, le ministre Hussen, a menées dans ce secteur pour lui demander ce dont il avait besoin. Ce fonds est une réponse directe à ce qu'ils ont demandé, et je crois que le portail de demande est ouvert jusqu'au 21 février.

Si vous avez des organismes de bienfaisance ou à but non lucratif, encouragez-les certainement à présenter une demande. Les subventions se situent entre 50 000 \$ et 200 000 \$, et il y a à la fois un volet local et un volet pour les organismes nationaux ou régionaux, tout en reconnaissant qu'il s'agit souvent d'un financement qui n'est pas lié à des programmes précis et auquel ces organisations n'ont généralement pas accès.

Mme Bonita Zarrillo: Merci, madame la ministre.

Je sais qu'il y a beaucoup d'anxiété dans la collectivité. Beaucoup d'organisations ont vraiment renforcé leurs capacités. Elles ont dû le faire parce que le besoin est si grand dans la collectivité.

Je veux que vous sachiez que nous sommes en quête de soutien pour les groupes de femmes qui ont souvent des enfants. Les choses sont très difficiles en ce moment avec le prix de la nourriture.

C'est l'autre sujet dont je veux vous parler maintenant: le programme d'alimentation en milieu scolaire et l'impact sur les enfants de l'inflation et du coût des aliments. À cet égard, je sais qu'il y a des conversations au sein du Comité de l'agriculture et avec la ministre de l'Agriculture au sujet de la sécurité alimentaire, mais il y a d'autres conversations qui s'articulent en ce moment. Je sais que vous avez rencontré un certain nombre de groupes au sujet de la sécurité alimentaire et des banques alimentaires.

J'aimerais savoir s'il y a un recoupement avec votre ministère et comment se déroulent ces conversations. Ce que j'entends sur le terrain, c'est qu'ils veulent cette intersection entre l'agriculture et votre ministère, madame la ministre.

L'hon. Karina Gould: Il est certain que la réduction de la pauvreté fait partie de mon mandat. En ce qui concerne l'alimentation en milieu scolaire également, il s'agit de veiller à ce que nous ayons en place une politique nationale d'alimentation en milieu scolaire. Comme vous l'avez noté, j'ai rencontré un certain nombre de groupes dans l'ensemble du pays que ces deux choses intéressent.

En fait, je ne sais pas si cela s'est déjà produit, mais j'ai un conseil de réduction de la pauvreté et la ministre Bibeau a un conseil de la politique alimentaire. Nous avons en fait mis en rapport les présidents pour qu'ils tiennent une réunion conjointe afin de

parler de l'intersection entre la pauvreté et la sécurité alimentaire. S'ils ne l'ont pas déjà fait, ils tiendront une réunion pour en discuter afin de nous fournir, en notre qualité de ministres, des conseils et de l'orientation.

Bien entendu, la ministre Bibeau et moi-même sommes chargées conjointement d'élaborer la politique nationale sur l'alimentation en milieu scolaire, un sujet sur lequel nous nous sommes consultées et auquel nous travaillons.

Je pense que ce qui est vraiment important, c'est de reconnaître les liens entre l'insécurité alimentaire et la pauvreté, de reconnaître où ils sont différents et de veiller à élaborer des politiques et des programmes qui s'adressent aux personnes qui vivent dans la pauvreté et à celles qui souffrent d'insécurité alimentaire. Je pense que cette réunion conjointe dans le cadre de la nouvelle relation entre ces deux conseils nous aidera vraiment à mieux comprendre et à mieux aborder la lutte contre l'insécurité alimentaire et la pauvreté au Canada.

Mme Bonita Zarrillo: Merci, madame la ministre.

En ce qui concerne ce...

• (0920)

Le président: Madame Zarrillo, vous avez largement dépassé votre temps de parole.

Je voudrais simplement rappeler aux membres du Comité que notre étude porte sur les normes de service du renouvellement des passeports. Nous devons nous efforcer de rester proches du sujet.

Merci.

Nous passons maintenant à M. Duncan pour cinq minutes.

M. Eric Duncan (Stormont—Dundas—South Glengarry, PCC): Merci, monsieur le président.

Madame la ministre, je vous remercie d'être ici ce matin.

Je vais prendre mes cinq minutes pour résumer les nombreuses frustrations que des millions de Canadiens ont éprouvées à l'égard du rendement de Passeport Canada et à votre égard au cours des derniers mois.

Je n'ai pas pu me retenir de sourire. Je ne suis pas un membre du Comité, mais j'ai remarqué dans l'introduction de nos notes ici que l'on vous a demandé de comparaître devant le Comité pour rendre compte de cela avant le 14 décembre 2022. J'ai dit à mon personnel, lors de la préparation de cette semaine, que vous ne pouviez même pas répondre aux normes de service à la clientèle du Comité en ce qui concerne les échecs de service à la clientèle que vous avez connus ces derniers mois avec les Canadiens. C'est le comble de l'ironie, si vous voulez.

Je pense que votre présence ici cette semaine est opportune. Vous pourriez dire que je suis un peu frustré ou fâché de ce qui s'est passé ici en matière de service à la clientèle pour les Canadiens.

Cette semaine, le directeur parlementaire du budget a fait une critique assez cinglante, ce qui contraste avec le tableau rose que vous avez essayé de brosser ici ce matin sur la façon dont les choses vont bien. Il a comparu devant un comité sénatorial et avait beaucoup de choses à dire sur votre leadership et sur le ministère dont vous êtes responsable. Il a dit: « Je pense que si vous demandez à n'importe qui qui a eu affaire pour un passeport, pour l'assurance-emploi, pour la pension de vieillesse, et la liste est très longue et se poursuit, ils sont tout à fait conscients qu'on n'accepterait pas du tout le niveau de service auquel on s'attend d'un pays de classe mondiale. »

Il a ajouté qu'un autre exemple est celui des passeports, qui semblent s'améliorer, mais qui ne sont toujours pas formidables. Il a déclaré que « quelque chose ne va pas ». Il a franchement dénoncé certaines statistiques. Je pense que « pratiquement éliminé » se rapporterait à cela.

Il a dit qu'il serait curieux de voir dans le prochain rapport ministériel sur les résultats ce que Passeport Canada prétendra être ses réalisations la prochaine fois qu'il y aura un rapport ministériel sur les résultats. Il dit qu'il ne serait pas surpris qu'ils revendiquent un certain succès, malgré le désastre que nous avons vu au cours des deux derniers mois, et qu'il y a clairement place pour un leadership accru afin d'améliorer la prestation des services aux Canadiens.

Ce n'était pas il y a des mois, quand nous étions dans le chaos. C'était en fait cette semaine, et c'était à propos de notre situation actuelle.

Madame la ministre, qui a tort, le DPB indépendant ou vous?

L'hon. Karina Gould: Bonjour, monsieur Duncan. C'est un plaisir de vous voir. Merci de votre présence au Comité aujourd'hui,

Je tiens à préciser, à propos de vos observations préliminaires, que je devais comparaître devant le Comité le 14 décembre, mais que la Chambre a suspendu ses travaux et que le Comité a annulé ma comparution. Je me réjouissais à la perspective de comparaître devant le Comité, mais il a été décidé — parce que la Chambre a suspendu ses travaux — de remettre cette comparution à la nouvelle année. Ce n'était pas ma décision, mais la décision du Comité.

En ce qui concerne le Programme de passeport, je suis claire depuis le début: ce qui est arrivé au printemps est inacceptable et ni le Canada ni les Canadiens ne devraient jamais se trouver dans cette situation.

Je tiens, toutefois, à clarifier les choses. Pour le service en personne, évidemment, les files d'attente étaient longues. L'expérience des Canadiens qui demandaient un passeport était inacceptable et il n'aurait pas dû en être ainsi. Nous avons maintenant changé la façon dont se déroule cette expérience aux centres de Service Canada et dans les bureaux des passeports.

Pour le service en personne en 10 jours, les normes de service ont tout le temps été respectées. Si quelqu'un se rendait à un bureau des passeports, il obtenait son passeport dans le délai prévu de 10 jours dans 93 % ou 94 % des cas. C'est le service postal qui présentait des difficultés. C'est là que nous avons vu de gros retards et qu'il y a eu un engorgement.

Je dirai aussi...

• (0925)

M. Eric Duncan: Le fait est que des millions de Canadiens sont allés faire la queue et qu'après huit, 10 ou 12 heures à attendre, ils

sont repartis et n'ont pas pu déposer leur demande. Le délai de 10 jours a été respecté pour les personnes qui ont eu de la chance — celles qui ont attendu pendant des jours ou toute la nuit sur des chaises de jardin, entre autres, ou qui se sont présentées à 2 heures du matin. Nous ne comptons pas les millions de personnes qui sont tout simplement reparties mécontentes et qui n'ont pas pu déposer rapidement leur demande.

Pour gagner du temps, si les choses se passent tellement bien, en ce qui concerne les effectifs et l'augmentation du nombre d'employés... Dans le rapport de la Bibliothèque du Parlement, j'ai remarqué les statistiques sur les effectifs. En novembre, vous avez arrêté de les publier en ligne et de faire des mises à jour régulières. Si les choses vont bien, qu'elles s'améliorent et qu'il n'y a pas de problème, pourquoi avez-vous arrêté de les publier?

L'hon. Karina Gould: Nous continuons de mettre à jour les renseignements en ligne sur les passeports. Nous pouvons vous envoyer le lien et vous pourrez vérifier parce que nous pensons que ces mises à jour sont très importantes.

Je dois dire que nous avons, évidemment, tiré beaucoup d'enseignements de cette situation. Après avoir appris ce qui se passait — notamment à Montréal, où la crise a atteint son paroxysme dans la semaine précédant la fête de la Saint-Jean-Baptiste au Québec —, nous avons très rapidement pris de nouvelles mesures pour que toute personne qui arrivait à un bureau des passeports soit vue par un gestionnaire et évaluée et pour qu'il lui donne un rendez-vous et lui assure qu'elle recevrait un passeport.

Est-ce que c'était tout rose? Non, c'était très chaotique, tout à fait.

M. Eric Duncan: Je dirais, dans le temps qui me reste... Il ne nous en reste guère.

L'hon. Karina Gould: Le fait est que nous avons changé ce qui n'allait pas et que la situation est très différente aujourd'hui,

M. Eric Duncan: Si je pouvais avoir le même temps pour répondre, je dirais que le système est très défaillant. Beaucoup de personnes à qui l'entrée des bureaux a été refusée n'ont pas pu obtenir ce rendez-vous parce qu'elles sont reparties mécontentes.

Encore une fois, c'est une description trompeuse du processus, et cela en dit long. Ce qui est arrivé n'aurait jamais dû arriver, madame la ministre. Vous auriez dû prévoir ce qui allait se passer et...

Le président: Je vous remercie, monsieur Duncan. Votre temps de parole est écoulé.

Je tiens à préciser que la ministre a raison: le Comité fixe son propre programme, et pas la ministre. Le Comité choisit son propre horaire et son calendrier.

Monsieur Coteau, vous avez la parole pour cinq minutes.

M. Michael Coteau (Don Valley-Est, Lib.): Je vous remercie, monsieur le président.

Je vous remercie, madame la ministre, de votre présence au Comité aujourd'hui.

Il ne fait aucun doute que la frustration était grande et que les choses étaient... Le système ne répondait pas aux besoins et aux attentes des Canadiens dans tout le pays.

Je veux vous donner l'occasion de répondre parce que beaucoup de questions ne brossent pas un tableau complet de ce qui a cafoillé. Pouvez-vous expliquer, en quelques minutes, ce qui n'a pas fonctionné dans le système afin que les Canadiens comprennent ce qui s'est passé avec un peu plus de détails?

L'hon. Karina Gould: Tout d'abord, le gros défi a été la levée très rapide des restrictions aux voyages. Évidemment, des milliers de Canadiens ont voulu voyager. Ils avaient fait ce qu'il fallait pendant deux ans. Ils étaient restés chez eux. Ils avaient fait attention à se protéger et à protéger leurs proches.

Quand les restrictions aux voyages ont été levées, les Canadiens ont manifestement eu envie de voyager dans le monde après cette période difficile. Résultat, nous sommes passés d'environ 120 000 demandes par mois l'année précédente à plus de 250 000 en mars 2022. Ce nombre s'est maintenu au cours de cette période. Il est évidemment plus facile de voir les choses avec du recul. Si nous avions su trois ou six mois à l'avance que les restrictions aux voyages allaient être levées, nous aurions certainement été en mesure d'embaucher ces 1 200 personnes supplémentaires.

Nous savions qu'il y aurait plus de voyages. Si nous revenons à février 2022, le pays était très largement confiné. Il y avait la flambée d'omicron. Le pays n'avait pas la tête à voyager. Quand les restrictions ont été levées, les Canadiens ont voulu en profiter. Nous avons donc commencé à embaucher en janvier. Il fallait alors trois mois pour former un agent des passeports, ce qui fait que nous avons commencé à profiter de la présence de ces agents nouvellement formés plus tard au printemps. C'était insuffisant pour le volume de demandes que nous recevions. Les demandes de passeport exigent beaucoup sur le plan de l'intégrité en ceci que nous devons veiller à ce qu'elles correspondent aux bonnes personnes.

Deux autres éléments font partie des facteurs qui ont conduit à la situation que nous avons vue au Canada au printemps.

Premièrement, environ 80 % des demandes arrivaient pas courrier, par opposition à des demandes de passeport présentées en personne. C'est l'inverse de la norme avant la pandémie, où environ 80 % des demandes étaient en personne et 20 % par courrier. Nous sommes presque revenus à cette proportion maintenant. Le traitement par courrier est beaucoup moins efficace parce qu'environ 25 % des demandes sont incomplètes et qu'il faut appeler quelqu'un pour vérifier l'information, etc. ce qui prend plus de temps.

Il s'y ajoute deux autres éléments. D'une part, nous avons vu une très forte augmentation du nombre de demandes de passeport pour enfant. Environ la moitié des demandes étaient des demandes de passeport pour enfant, et ces demandes exigent plus sur le plan de l'intégrité.

D'autre part, de 80 à 85 % des demandes étaient des demandes de premier passeport, par opposition à des demandes de renouvellement. Les renouvellements sont bien plus simples. Nous avons l'information dans le système. Le processus est plus rapide. Dans le cas des nouveaux passeports, l'établissement de l'identité demande beaucoup de temps. Évidemment, nous n'avions pas le personnel pour faire face à la demande, notamment en ce qui concerne le système par courrier.

• (0930)

M. Michael Coteau: Il semblerait que quantité de défis se sont présentés en même temps, ce qui a créé ce gros problème au sein du système. Je sais que les responsables à votre ministère ont mis des mesures en place. Quelles étaient, entre autres, les grandes mesures

prises en place? Est-ce que certaines de ces mesures novatrices seront maintenues?

L'hon. Karina Gould: Évidemment.

Tout d'abord, pendant deux ans, le système a traité un faible volume de demandes. Quand nous avons vu cette forte augmentation, la capacité à ce moment-là a été débordée. Les cadres supérieurs de Service Canada ont pris un certain nombre de mesures pour rectifier la situation, mais l'arriéré s'était déjà accumulé alors.

La première chose a été d'engager des ressources supplémentaires pour pouvoir traiter les demandes qui se trouvaient dans le système. Comme je le mentionnais, le...

[Français]

Mme Louise Chabot: Monsieur le président, j'invoque le Règlement. Il n'y a pas d'interprétation.

Pourriez-vous suspendre la séance jusqu'à ce que ce soit réglé, s'il vous plaît?

Le président: Merci, madame Chabot.

[Traduction]

Nous allons suspendre la séance pendant quelques minutes, le temps de vérifier la qualité du son.

• (0930)

(Pause)

• (0935)

Le président: Nous reprenons nos travaux. La réunion reprend.

La ministre a indiqué qu'elle est prête à ajouter du temps supplémentaire à sa réunion prévue la semaine prochaine.

[Français]

Mme Louise Chabot: Monsieur le président, si j'ai bien compris, la ministre vient de nous offrir de se rendre disponible, parce qu'elle revient la semaine prochaine, et d'ajouter 10 minutes à sa comparution pour me permettre de finir le bloc.

Dans ces conditions, cela me convient.

[Traduction]

Le président: Je vous remercie, madame Chabot.

Allez-y, madame Gray.

Mme Tracy Gray (Kelowna—Lake Country, PCC): Je vous remercie, monsieur le président.

Je tiens à préciser que j'aimerais que ce soit plutôt 15 minutes, car il faut finir les questions en cours, qui seront suivies de deux autres séries de questions, donc...

[Français]

Mme Louise Chabot: Monsieur le président, je n'entends pas l'interprétation des propos de Mme Gray.

[Traduction]

Mme Tracy Gray: Il n'y a de nouveau plus d'interprétation.

Voici ma question: la ministre choisira-t-elle de venir en personne la semaine prochaine ou sera-t-elle des nôtres en mode virtuel? C'est pour savoir.

Le président: Madame la ministre, voulez-vous répondre?

L'hon. Karina Gould: Je serai ici en personne mardi, si c'est plus simple.

Le président: Très bien.

Madame Chabot, est-ce que cela vous convient? Entendez-vous les interprètes à présent?

[Français]

Mme Louise Chabot: Oui, et j'aimerais dire aux interprètes qu'ils n'ont pas à s'excuser. Je salue leur travail, qui n'est pas facile.

Oui, cela me convient parfaitement.

[Traduction]

Le président: Allez-y, madame Gray.

Mme Tracy Gray: Je vous remercie, monsieur le président.

Il ne s'agit pas, pour reprendre les termes de la ministre, que ce soit plus simple. C'est pour que les choses fonctionnent parce que nous savons que lorsque les personnes travaillent de chez elles, il peut y avoir des problèmes avec Internet. Si la ministre s'engage à venir en personne, cela élimine ce problème potentiel.

Le président: Il semble y avoir un consensus. Nous sommes donc d'accord, nous ajouterons le temps supplémentaire à la prochaine comparution de la ministre pour conclure cette série, qui était de deux minutes et demie pour Mme Chabot et de deux minutes et demie pour Mme Zarrillo.

Mme Tracy Gray: Monsieur le président, nous avons aussi une autre série du côté des conservateurs et du côté des libéraux et, normalement, c'est là que nous aurions terminé. C'est ce que nous faisons avec les autres ministres.

Le président: Il ne restait plus que cinq minutes pour les questions, qui en prennent généralement sept. Il restait deux ou trois minutes sur l'heure normale prévue. Nous avons commencé une minute en retard.

Mme Tracy Gray: Monsieur le président, afin de préciser, si vous revenons au début, nous avons ces 15 minutes quand ce problème s'est posé. Si nous regardons les questions aux autres ministres que nous recevons, nous disposons exactement de ce temps.

Si nous regardons l'heure qu'il était effectivement — et j'étais là —, nous avons assez de temps, comme vous le disiez, pour que le Bloc et le NPD finissent de poser leurs questions et, ensuite, pour passer à une autre série pour les conservateurs et les libéraux. Nous avons assez de temps pour cela quand le problème d'interprétation est survenu.

En fait, afin de préciser, c'était au moment où le problème de connexion Internet de la ministre a commencé.

Le président: D'accord.

Madame Chabot, vous avez levé la main?

[Français]

Mme Louise Chabot: Oui, je suis d'accord avec ma collègue.

On peut calculer qu'il restait 10 minutes. Bien sûr, monsieur le président, je comprends cela. Toutefois, même la ministre l'a reconnu. Depuis que nous avons des problèmes d'interprétation, nous aurions eu le temps de compléter cela.

Madame la ministre est disponible. Elle sera là en personne et elle est prête à nous offrir les 10 minutes qui manquent. Nous de-

vons respecter cela et nous devons respecter le fait que nous recevrons un autre ministre la même journée et que nous devons lui accorder le temps requis.

• (0940)

[Traduction]

Le président: Je vois M. Long et, ensuite, Mme Gray.

M. Wayne Long (Saint John—Rothesay, Lib.): Monsieur le président, je vous remercie et bonjour.

Nous serions certainement d'accord pour une série de plus. Il me semble qu'il y a eu quelques ratés tout au long de l'heure. Une question de plus pour nous et pour les conservateurs ne ferait pas de mal, à mon avis.

Je vous remercie.

Le président: Allez-y, madame Gray.

Mme Tracy Gray: Je vous remercie, monsieur le président.

Afin de préciser, pour la prochaine réunion, ce sera ajouté à la réunion de sorte que nous ne perdrons pas de temps dans les autres travaux du Comité et en ce qui concerne l'autre ministre qui sera là la semaine prochaine. Ce sera en plus de tout le temps alloué au Comité.

Le président: À cet égard, madame Gray, je dépends de la majorité du Comité. Je ne peux prolonger qu'en suivant les vœux du Comité.

Madame Gould, nous vous remercions de votre temps. Le consensus semble être que nous vous aurons pendant 15 minutes quand vous comparâtes au sujet des normes de service pour le renouvellement des passeports. Cette fois, je limiterai les questions au sujet dont le Comité est saisi.

Mme Tracy Gray: Monsieur le président, juste pour clarifier la volonté du Comité, j'aimerais présenter une motion afin d'arrêter pour la semaine prochaine que le temps supplémentaire qui serait ajouté pour la ministre viendrait en sus des travaux normaux du Comité.

C'est seulement pour qu'il soit bien clair que nous nous entendons tous sur ce point aujourd'hui.

Le président: Allez-y, monsieur Long.

M. Wayne Long: Peut-être que notre greffière peut nous aider.

Quel est le programme de mardi prochain? Je devrais l'avoir devant moi. Je suis désolé.

La greffière du Comité (Mme Danielle Widmer): Le mardi 14 février, c'est l'objet du Budget supplémentaire des dépenses (B) qui est à l'ordre du jour. Le Comité reçoit la ministre de la Famille pendant la première heure, puis le ministre du Logement pendant la deuxième heure.

Le président: Madame Chabot, vous levez la main?

[Français]

Mme Louise Chabot: Oui.

C'était pour dire que je me souvenais de l'agenda, mais également pour appuyer la motion précisant qu'on devra ajouter le temps nécessaire à notre comité de la semaine prochaine afin de permettre aussi au ministre du Logement et de la Diversité et de l'Inclusion d'être avec nous pendant une heure.

[Traduction]

Le président: Monsieur Long, avez-vous compris?

M. Wayne Long: Oui, je comprends, et je ne suis pas du tout en désaccord. Je suppose qu'il reste à savoir si les ressources de la Chambre permettront une réunion de deux heures et 15 minutes.

Le président: Madame la greffière, vous avez la parole.

La greffière: Nous ferons la demande et cela dépendra de la réponse.

M. Wayne Long: D'accord.

Le président: Voulez-vous demander un vote? J'ai l'impression qu'il y a un consensus sur la motion de Mme Gray.

Mme Tracy Gray: Monsieur le président, il y a encore une chose.

Si pour une raison ou une autre, les ressources de la Chambre n'autorisent pas les 15 minutes supplémentaires, j'aimerais m'assurer que la ministre reviendra à une réunion ultérieure afin de permettre d'avoir ces 15 minutes supplémentaires.

Le président: Je vous remercie, madame Gray. Cela dépend du Comité.

Avons-nous un consensus pour ce qui est de confirmer que le Comité demandera les ressources nécessaires pour prolonger la première heure de 15 minutes afin que la ministre Gould termine son témoignage sur les normes de service pour le renouvellement des passeports, ce qui donnera une fois deux minutes et demie pour le Bloc, une fois deux minutes et demie pour le NPD, cinq minutes pour les conservateurs et cinq minutes pour les libéraux? Je vois que nous sommes d'accord.

(La motion est adoptée. [Voir le Procès-verbal])

Le président: Cela étant dit, nous allons suspendre la première heure de cette réunion, le temps de nous préparer à la deuxième heure.

Je vous remercie, madame la ministre. Nous sommes impatients de vous revoir, car vous vous présentez toujours. Je vous remercie.

Mesdames et messieurs les membres du Comité, je vous remercie.

Nous allons suspendre la séance quelques minutes, le temps de nous préparer pour la deuxième heure.

• (0940)

(Pause)

• (0945)

Le président: La greffière m'a informé que nous sommes prêts à commencer.

Nous reprenons. Pour la deuxième partie de l'heure, le Comité reprendra son étude sur l'objet du Budget supplémentaire des dépenses (B) 2022-2023, crédit 1b sous la rubrique Société canadienne d'hypothèques et de logement et crédit 1b et 5b sous la rubrique Ministère de l'Emploi et du Développement social.

Je ferai quelques remarques à l'intention des témoins qui compareraient dans la salle et virtuellement.

Vous pouvez parler dans la langue officielle de votre choix. Des services d'interprétation sont disponibles. Si vous perdez les services d'interprétation, veuillez attirer mon attention en levant la main. Si vous comparez virtuellement, utilisez l'icône « Lever

la main » et nous suspendrons la séance, le temps de régler le problème.

Tous les commentaires doivent être adressés à la présidence, c'est-à-dire à moi, et attendez que je vous nomme pour parler.

Comme je l'ai indiqué, cette réunion se déroule dans un format hybride, soit virtuellement et dans la salle.

Je souhaite la bienvenue à Mme Roberts et à Mme Larouche, deux députées qui se joignent au Comité temporairement. Bienvenue au Comité.

Nous avons également la ministre Kamal Khera. Soyez la bienvenue.

Vous êtes accompagnée des représentants suivants du ministère: Jean-François Tremblay, sous-ministre; Karen Robertson, dirigeante principale des finances et sous-ministre adjointe principale; Elisha Ram, sous-ministre adjoint principal, Direction générale de la sécurité du revenu et du développement social; Karen Hall, sous-ministre adjointe déléguée, Direction générale de la sécurité du revenu et du développement social; Nisa Tummon, sous-ministre adjointe, Direction générale des Opérations des programmes; et Cliff C. Groen, dirigeant principal des activités, Modernisation du versement des prestations.

Nous commencerons par la ministre Khera, qui disposera de cinq minutes. Madame la ministre, vous avez la parole.

• (0950)

L'hon. Kamal Khera (ministre des Aînés): Je vous remercie, monsieur le président.

Membres du Comité, c'est un plaisir de vous voir toutes et tous.

Avant de commencer, j'aimerais préciser que je me joins à cette réunion depuis le territoire ancestral de la Première Nation des Mississaugas de New Credit.

[Français]

Je suis heureuse d'être parmi vous aujourd'hui.

[Traduction]

Je vous remercie de votre invitation. Je suis accompagnée, évidemment, des remarquables collaborateurs que vous avez mentionnés, monsieur le président.

Comme vous le savez, mesdames et messieurs les membres du Comité, il est et il sera toujours primordial pour le gouvernement d'aider les aînés. Nous nous efforçons de répondre aux divers besoins du groupe d'âge en plus forte croissance du Canada.

Au cours de l'année et demie écoulée, j'ai eu l'immense chance de pouvoir parcourir le pays et de rencontrer des aînés et des intervenants d'un océan à l'autre. Ces vastes consultations nous ont permis de définir les priorités suivantes pour améliorer la qualité de vie des Canadiens âgés: assurer la sécurité financière, notamment lorsque l'inflation mondiale rend les choses moins abordables; vieillir confortablement chez soi; et rester des membres actifs et engagés au sein de leurs collectivités.

Les mesures prises dans les budgets passés et, plus récemment, dans l'Énoncé économique de l'automne, ajoutées aux programmes et aux services que nous offrons actuellement, font en sorte de répondre à ces grandes priorités. Nous mettons plus d'argent dans les poches des aînés, nous soutenons des efforts engagés pour qu'ils vieillissent chez eux et nous donnons aux aînés des moyens d'agir dans leurs collectivités. Il s'agit maintenant de renforcer ces programmes et ces services.

Pour ce qui est des progrès, je veux vous parler en particulier du travail accompli récemment sur la Sécurité de la vieillesse, du financement du programme de Modernisation du versement des prestations et, bien entendu, du financement du programme Nouveaux Horizons pour les aînés.

Comme vous le savez, le programme de la Sécurité de la vieillesse est le premier pilier du système de retraite canadien. Rien que l'an dernier, il a versé plus de 60 milliards de dollars de prestations à sept millions de bénéficiaires, ce qui en fait, à n'en pas douter, un programme essentiel. C'est pourquoi, en juillet 2022, nous avons procédé à une augmentation historique de 10 % de la pension de Sécurité de la vieillesse pour les aînés âgés de 75 ans et plus. Il s'agit de la première augmentation ciblée de la pension de Sécurité de la vieillesse depuis 1973. Les pensionnés à part entière toucheront ainsi environ 800 \$ de plus sur la première année. Cette augmentation a renforcé la sécurité financière de 3,3 millions d'aînés, dont 56 % de femmes.

En plus de l'augmentation, les Canadiens peuvent être assurés que des prestations de soutien comme la pension de Sécurité de la vieillesse, le Supplément de revenu garanti et le Régime de pensions du Canada sont toutes indexées sur l'inflation afin d'aider les aînés à faire face au coût de la vie et qu'elles ne baisseront jamais. Cependant, pour bien servir et soutenir les aînés, nous devons augmenter la capacité du centre d'appels spécialisé dans les pensions. EDSC demande donc 46,4 millions de dollars dans le Budget supplémentaire des dépenses pour financer ces efforts. Nous pourrions ainsi réduire les temps d'attente et mieux répondre aux demandes de renseignements afin que les aînés puissent avoir facilement accès aux prestations dont ils ont besoin, quand ils en ont besoin.

Dans le budget de 2021, nous nous engageons à accélérer le remplacement de la plateforme de la Sécurité de la vieillesse afin de garantir que nos systèmes demeurent solides et résilients pour que les prestations de la Sécurité de la vieillesse soient versées de façon sécuritaire, efficace et en temps opportun.

Le programme de Modernisation du versement des prestations, vous le savez certainement, transforme la façon dont le gouvernement verse les prestations et fait en sorte que les Canadiens soient au cœur de nos services. Une enveloppe supplémentaire de 13,5 millions de dollars pour les dépenses de fonctionnement permettra de créer un nouveau modèle de centre de contact doté d'un effectif formé et intégré afin d'être plus en mesure d'offrir aux Canadiens un service d'excellence.

Enfin, j'aimerais parler du programme Nouveaux Horizons pour les aînés et de son impact énorme pour ce qui est de donner aux aînés les moyens d'agir dans leurs collectivités. Je sais que nombre d'entre vous connaissent très bien ce programme et savent quel impact il a sur vos propres collectivités. Je me considère très chanceuse d'avoir vu de mes yeux toute l'incidence positive de ces programmes sur la vie des aînés. Le programme Nouveaux Horizons pour les aînés est un excellent moyen de créer pour les aînés des occasions de partager leurs connaissances et leurs compétences

avec d'autres et de rester actifs sur le plan social. C'est essentiel pour rester en bonne santé et pour avoir une bonne qualité de vie. C'est pourquoi nous cherchons à renforcer encore la capacité du programme de financer plus de projets pour combattre l'isolement social, lutter contre la fraude visant les aînés, familiariser les aînés avec le numérique et favoriser le vieillissement en santé dans un environnement inclusif et accessible.

Monsieur le président, comme vous le savez, EDSC demande 10 millions de dollars pour renforcer le programme Nouveaux Horizons pour les aînés afin de pouvoir financer encore plus de projets qui améliorent le bien-être des aînés. Comme je le disais tout à l'heure, les aînés font et feront toujours partie des grandes priorités du gouvernement, et son bilan le montre.

Je vous remercie encore de cette occasion de parler des nombreuses mesures que nous prenons pour tenir notre engagement d'améliorer la vie des aînés.

• (0955)

Je répondrai volontiers à toutes vos questions.

Je vous remercie.

Le président: Je vous remercie, madame la ministre.

Avant de commencer, je rappellerai aux membres du Comité de s'en tenir autant que possible dans leurs questions au sujet que le Comité étudie.

Nous allons commencer par Mme Roberts. Vous avez la parole pendant six minutes.

Mme Anna Roberts (King—Vaughan, PCC): Je vous remercie, monsieur le président.

Je vous remercie, madame la ministre, de nous consacrer du temps pour que nous puissions vous poser quelques questions tout à fait essentielles.

Vous dites que vous avez sorti 45 000 aînés de la pauvreté. Aidez-moi donc à comprendre. Quels indicateurs de pauvreté utilisez-vous quand vous parlez du chiffre de 45 000 aînés sortis de la pauvreté? Quelle formule ou quels critères utilisez-vous pour arriver à ce chiffre?

L'hon. Kamal Khara: Je vous remercie, madame Roberts, de cette question. Elle est très importante.

Permettez-moi de commencer par dire que je pense que faire en sorte d'améliorer la qualité de vie des aînés — notamment d'améliorer leur sécurité financière — fait partie des grandes priorités du gouvernement depuis le début de son mandat en 2015. Cependant, nous reconnaissons aussi les problèmes auxquels les aînés font face, en particulier...

Mme Anna Roberts: Je suis désolée, madame la ministre. Je ne dispose que de quelques minutes, et je suis navrée de vous interrompre.

Ma question porte sur la formule ou les critères que vous avez utilisés pour calculer que vous avez sorti 45 000 aînés de la pauvreté.

L'hon. Kamal Khara: Je peux demander à mes collaborateurs de vous fournir le détail de ce calcul.

Mme Anna Roberts: Je vous en saurai gré. Je passe à une autre question en attendant d'avoir ces données.

Les taux de pauvreté sont particulièrement élevés chez les aînés seuls et les aînés appartenant à des groupes vulnérables. Il s'agit notamment de femmes vivant seules, d'immigrants arrivés récemment, de personnes handicapées et d'aînés autochtones. Sur les 45 000 aînés que vous avez sortis de la pauvreté, combien appartiennent à ces groupes? Pouvez-vous nous dire de quel pourcentage de ces 45 000 aînés dont vous parlez il s'agit?

L'hon. Kamal Khera: Je peux certainement demander à mes collaborateurs au ministère de ventiler ce chiffre, mais permettez-moi d'expliquer pourquoi la sécurité financière des aînés est tout à fait essentielle et de parler du travail nécessaire pour aider les aînés dès le départ.

Tout d'abord — comme vous le savez probablement, madame Roberts —, nous avons ramené l'âge de l'admissibilité à la retraite pour les aînés de 67 à 65 ans. Nous avons augmenté le Supplément de revenu garanti. Comme vous le savez, nous avons en fait aidé...

Mme Anna Roberts: C'est une excellente nouvelle. Nous l'avons déjà entendu.

Je suis désolée de vous interrompre, mais j'ai tellement de questions à poser. Si vous pouviez me communiquer ces chiffres, je comprendrais mieux ce qu'il en est de ce bel exemple de 45 000 aînés sortis de la pauvreté.

Je vais passer à ma question suivante.

Vous dites que vous avez sorti 45 000 aînés de la pauvreté. D'où vient cette statistique? Si vous n'avez pas de détails à me donner, pouvez-vous me dire comment vous êtes arrivée au chiffre de 45 000?

• (1000)

L'hon. Kamal Khera: Avec tout le respect que je vous dois, madame Roberts, si vous me laissez répondre à la question... Je sais que mes collaborateurs vous fourniront les détails pour répondre à la question précise que vous posez.

Permettez-moi de revenir brièvement au fait que le Supplément de revenu garanti que nous avons augmenté a aidé plus de 900 000 de nos aînés les plus vulnérables. Il s'agissait pour la plupart de femmes seules.

Mme Anna Roberts: Pouvons-nous demander aux fonctionnaires de me fournir cette information? J'en ai besoin parce que je n'arrive pas à bien saisir la situation, alors...

L'hon. Kamal Khera: Je peux parfaitement me tourner vers mes fonctionnaires. Je sais qu'ils sont dans la salle.

Mme Anna Roberts: Si vous le pouvez, permettez-leur de le faire. J'aimerais bien obtenir ces chiffres.

Je vais changer de sujet, car le temps me manque.

Selon Statistique Canada, le taux de pauvreté est passé de 14,5 % en 2015 à 8,1 % en 2020, une diminution spectaculaire. Plus précisément, le taux de pauvreté chez les personnes âgées a aussi diminué de façon spectaculaire. Cependant, selon Statistique Canada, ces baisses étaient principalement dues aux revenus provenant des prestations d'aide temporaire liées à la pandémie.

En raison de ces paiements temporaires, selon Statistique Canada, cette mesure de la pauvreté est faussée. Par conséquent, pouvez-vous m'expliquer l'effet des versements de la PCRE sur la diminution du taux de pauvreté?

L'hon. Kamal Khera: Encore une fois, j'aimerais essayer de passer en revue toutes les façons dont nous avons aidé les aînés et sorti 45 000 d'entre eux de la pauvreté.

Comme je l'ai dit, l'une des toutes premières mesures que nous avons prises a été de rétablir l'âge d'admissibilité que votre gouvernement voulait faire passer à 67 ans. Nous l'avons ramené à 65 ans. Nous avons bonifié le Supplément de revenu garanti, ce qui a aidé 900 000 des plus vulnérables...

Mme Anna Roberts: Nous entendons ces...

L'hon. Kamal Khera: Avec tout le respect que je vous dois, j'aimerais beaucoup répondre à la question si vous me le permettez...

Mme Anna Roberts: Je sais, mais je n'ai pas beaucoup de temps, et je suis sûre que le président souhaite que je poursuive.

Pouvez-vous demander à vos fonctionnaires de me fournir ces réponses sur les 45 000 aînés concernés dans les questions que nous avons posées?

L'hon. Kamal Khera: Bien sûr, je sais qu'ils sont dans la salle.

Allez-y, monsieur Tremblay.

M. Jean-François Tremblay (sous-ministre, ministère de l'Emploi et du Développement social): Les chiffres proviennent des statistiques de Statistique Canada. Selon Statistique Canada, on voit que le taux de pauvreté pour les personnes âgées était de 7,1 % en 2015, tandis qu'en 2019, il était de 5,7 % et, comme vous l'avez dit, il a baissé en 2020 à 3,1 %, en partie grâce aux mesures liées à la COVID, il faut le reconnaître. Nous devons nous rappeler que nous sommes passés de 7,1 % à 3,1 %.

Mme Anna Roberts: Le chiffre que j'ai est 8,1 %, mais ma question est la suivante: quels sont les indicateurs? À quoi cette diminution est-elle due? Est-elle attribuable à la PCRE? Est-ce qu'elle s'est produite pour une autre raison? Je ne connais pas la réponse à cette question.

M. Jean-François Tremblay: Entre 2015 et aujourd'hui, beaucoup de mesures ont été mises en oeuvre. Le complément du SRG est l'une d'entre elles. Il y a aussi eu une augmentation des prestations de la Sécurité de la vieillesse et d'autres initiatives qui contribuent à éviter que des aînés vivent dans la pauvreté.

Mme Anna Roberts: Pouvez-vous déposer le rapport auprès du Comité pour que nous puissions...?

Je vous en serais reconnaissante. Je vous remercie.

Le président: Merci, madame Roberts.

Nous cédonc la parole à M. Van Bynen pour six minutes, si vous voulez bien.

M. Tony Van Bynen (Newmarket—Aurora, Lib.): Merci beaucoup, monsieur le président.

Tout d'abord, merci beaucoup, madame la ministre, de vous joindre à nous.

Des défis très réels vous attendent dans votre portefeuille et je salue les efforts que vous avez déployés pour tendre la main et parler directement aux personnes âgées qui sont touchées. En particulier, nous avons eu récemment une réunion très fructueuse avec de nombreux aînés à l'Aurora Seniors Centre et je suis sûr que ces échanges sont pour vous très instructifs pour relever les défis auxquels vous êtes confrontée en lien avec ce qu'il est convenu d'appeler le « tsunami gris ». Le phénomène va multiplier le nombre de clients que vous servirez, tout en aggravant la pénurie de main-d'oeuvre des personnes qui servent une population vieillissante. En fait, je suis sûr que vous avez reçu une copie de notre récente étude sur la pénurie de main-d'oeuvre dans l'économie des soins.

Je vous remercie d'être ici et de nous communiquer les renseignements dont vous disposez.

La pandémie a braqué les projecteurs sur les conditions tragiques et terribles dans les établissements de soins de longue durée. Pouvez-vous nous dire comment notre gouvernement est intervenu et a exercé un leadership national pour améliorer la qualité des soins dans ces établissements?

L'hon. Kamal Khera: Merci beaucoup, monsieur Van Bynen.

Merci pour votre leadership. J'ai énormément de respect pour le travail que vous faites. Nous étions dans votre localité il n'y a pas si longtemps, en janvier, et nous avons eu une discussion animée avec des intervenants et des membres de la communauté sur les mesures que je sais que nous devons prendre pour soutenir les aînés.

En ce qui concerne les soins de longue durée, nous savons tous que cette pandémie a révélé des vérités et des lacunes gênantes qui existent depuis longtemps dans les établissements de soins de longue durée du Canada et la façon dont les personnes âgées y sont traitées. Je sais à quel point la situation a été extrêmement difficile pour tous les Canadiens. C'était particulièrement dévastateur pour les personnes vivant dans des établissements de soins de longue durée, leur famille et le personnel soignant qui s'occupait d'elles.

Monsieur Van Bynen, vous le savez, bien sûr. J'ai vu certains défis de première main lorsque j'ai remis mon uniforme d'infirmière et que je suis retournée en première ligne. Dans l'un des établissements de soins de longue durée les plus durement touchés en Ontario, dans ma localité de Brampton, je savais que nous devions faire davantage. Je suis très heureuse de dire que nous l'avons fait. Nous avons fait preuve de leadership sur ce front.

Il y a tout juste deux semaines, nous nous sommes réjouis de la publication des normes sur les soins de longue durée par le groupe CSA et HSO. Pour les membres du Comité qui ne le savent peut-être pas, il s'agit de l'Association canadienne de normalisation et de l'Organisation des normes en santé. Nous avons fourni des fonds à ces organismes pour faciliter une participation accrue aux consultations.

Les Canadiens peuvent avoir pleinement confiance que leurs voix sont prises en compte dans les nouvelles normes qui ont été annoncées. Ces nouvelles normes nationales donnent une orientation aux établissements de soins de longue durée tout en veillant à offrir du soutien aux travailleurs de la santé.

Plus important encore, nous avons à coeur les besoins des résidents. Nous plaçons la barre haut pour que toutes les personnes âgées, peu importe où elles vivent et où elles se trouvent dans le pays, reçoivent les meilleurs soins possible.

Comme vous le savez peut-être aussi, monsieur Van Bynen, dans le budget de 2021, nous avons prévu 3 milliards de dollars sur les cinq prochaines années pour aider les provinces et les territoires dans leurs efforts d'amélioration et de mise en oeuvre des normes en matière de soins de longue durée. Cette somme s'ajoute au milliard de dollars que nous avons annoncé pour le Fonds pour la sécurité des soins de longue durée. Je suis heureuse de dire que toutes les provinces et tous les territoires ont adhéré à cet accord.

Je veux être claire: ce n'est pas tout. La publication des normes ne marque pas la fin de la réponse fédérale. Il reste beaucoup de travail à faire. Comme nous l'avons annoncé la semaine dernière au sujet de notre financement, il reste énormément de travail à faire et nous sommes résolus à renforcer la collaboration entre les provinces et les territoires pour garantir que les aînés, peu importe où ils vivent au pays, reçoivent des soins de la meilleure qualité possible, ancrés dans la dignité, la sécurité et le respect.

● (1005)

M. Tony Van Bynen: J'ai mentionné plus tôt que nous venons de terminer une étude sur la pénurie de travailleurs de la santé dans l'économie des soins. Les travailleurs de la santé sont le coeur et l'âme de notre réseau de la santé. Ils continuent de se surpasser pour aider les Canadiens chaque jour.

Pouvez-vous informer le Comité du travail que vous faites pour résoudre la crise des travailleurs de la santé qui existe au Canada?

L'hon. Kamal Khera: Bien sûr. Vous avez soulevé une question extrêmement importante.

Comme vous le savez, notre gouvernement travaille en collaboration très étroite avec ses partenaires, y compris les syndicats des travailleurs de la santé, afin de trouver des solutions pour améliorer la rétention et le recrutement. C'est particulièrement vrai pour les préposés aux bénéficiaires, les préposés aux soins à domicile et les travailleurs essentiels qui fournissent des soins à certains des Canadiens les plus vulnérables.

Vous le savez, monsieur Van Bynen, vous applaudissez.

Plus tôt cette semaine, nous avons annoncé que nous allions fournir 198,6 milliards de dollars de financement fédéral supplémentaire au cours des 10 prochaines années pour améliorer les soins de santé. Cela comprend les augmentations prévues du Transfert canadien en matière de santé et 48 milliards de dollars de nouveaux crédits au cours des 10 prochaines années. Il s'agit d'un nouvel investissement important que nous faisons pour garantir que nous fournissons cette aide aux provinces et aux territoires.

Nous savons également, et vous le savez aussi, que l'argent n'est pas la solution. Nous devons nous assurer que les résultats sont réels et concrets pour les Canadiens. Nous concluons des accords avec les provinces et les territoires pour nous assurer que les Canadiens ont accès à des médecins de famille et à des infirmières praticiennes et qu'un soutien est offert aux personnes qui sont le moteur de notre réseau de la santé, de même que pour réduire les arriérés. Nous devons aider les gens à avoir une bonne santé mentale et un bon soutien en matière de toxicomanie, et veiller à ce que l'information sur la santé soit disponible là où ils se trouvent. Je tiens à prendre un moment pour rendre hommage à tous nos formidables travailleurs de la santé, au personnel infirmier, aux médecins et aux préposés aux bénéficiaires.

Nous injectons également 1,7 milliard de dollars au cours des cinq prochaines années dans les provinces et les territoires afin de réaliser l'objectif d'un salaire minimum de 25 \$ l'heure pour les préposés aux bénéficiaires. Ces personnes ont travaillé très fort pendant la pandémie et sont vraiment au front pour soutenir les personnes âgées dans les établissements de soins de longue durée et dans les soins à domicile.

Il y a beaucoup de travail qui nous attend, mais j'ai vraiment hâte de m'assurer que nous fournissons du soutien à ceux qui nous ont soutenus dès le début.

• (1010)

Le président: Merci, monsieur Van Bynen et madame la ministre.

[Français]

Madame Larouche, vous avez la parole pour six minutes.

Mme Andréanne Larouche (Shefford, BQ): Merci beaucoup, monsieur le président.

Je vous remercie, madame la ministre, d'être ici ce matin parmi nous.

Je ne sais jamais quoi dire quand j'entends que la question des aînés est la priorité de votre gouvernement. Vous dites avoir fait une tournée d'un bout à l'autre du Canada. Êtes-vous venue au Québec?

[Traduction]

L'hon. Kamal Khera: Oui, madame Larouche, je suis déjà allée deux fois au Québec dans le cadre de mes deux tournées. J'ai rencontré des gens dans toute la région, pas seulement dans les centres urbains de Montréal, mais aussi dans les régions rurales du Québec. J'y ai passé beaucoup de temps au cours de l'été pour rencontrer des organismes de services aux personnes âgées.

[Français]

Mme Andréanne Larouche: D'accord.

Je suis surprise. En effet, les groupes au Québec, que ce soit la Fédération de l'âge d'or du Québec, la FADOQ, ou l'Association québécoise de défense des droits des personnes retraitées et préretraitées, l'AQDR, disent, de façon plutôt unanime, qu'il est clair que votre gouvernement n'a pas donné la priorité aux aînés depuis son arrivée au pouvoir.

Pas plus tard que l'automne dernier, une étude de l'AQDR et de l'Observatoire québécois des inégalités a démontré que la moitié des aînés n'avaient pas les revenus nécessaires pour vivre dignement. On pourrait débattre à nouveau la question des 45 000 aînés sortis de la pauvreté, car on peut faire dire ce qu'on veut à des chiffres, mais on parle de revenus pour vivre dignement.

En outre, ce ne sont pas exclusivement les aînés de 75 ans et plus qui n'ont pas un revenu viable. Les chiffres ne tiennent même pas compte de l'inflation record qui touche le panier d'épicerie et le logement. D'ailleurs, je ne veux pas entendre que vous avez aidé les aînés en aidant les banques alimentaires. Franchement, c'est plutôt manquer de respect envers les aînés que de les réduire à faire la file à la banque alimentaire. L'inflation, contrairement au gouvernement, ne fait pas de discrimination envers les aînés selon leur âge. Une étude confirme que la moitié des aînés n'ont pas un revenu viable.

Que faudra-t-il à votre gouvernement pour qu'il agisse respectueusement envers les aînés? Ils ont bâti notre société et méritent

grandement qu'on les traite dignement et avec équité. Le fait de séparer les aînés entre les 65 à 74 ans et les 75 ans et plus n'est pas juste envers eux, madame la ministre.

L'hon. Kamal Khera: Je vous remercie beaucoup de votre question.

[Traduction]

Monsieur le président, par votre entremise, permettez-moi d'abord et avant tout de réitérer au Comité et aux aînés qui nous écoutent que ma priorité et celle de notre gouvernement depuis le début, depuis notre arrivée au pouvoir en 2015, a été de soutenir les aînés. Nous avons pris plusieurs mesures dont je suis extrêmement fière pour soutenir les aînés d'un océan à l'autre.

Monsieur le président, j'aimerais revenir en arrière et décrire peut-être un peu plus en détail les mesures que nous avons prises.

Comme l'honorable députée le sait, l'une des toutes premières mesures que nous avons prises comme gouvernement a été de rétablir l'âge d'admissibilité à la Sécurité de la vieillesse et au Supplément de revenu garanti à 65 ans. Nous avons ensuite bonifié le Supplément de revenu garanti, ce qui a aidé plus de 900 000 personnes, certains des aînés les plus vulnérables, en majorité des femmes seules, et permis à 45 000 aînés de sortir de la pauvreté. Nous avons aussi amélioré le Régime de pensions du Canada, ce qui aidera les futurs retraités, car nous devons nous assurer de prendre soin de ceux qui prendront bientôt leur retraite.

Il est également important de reconnaître, monsieur le président, que...

[Français]

Mme Andréanne Larouche: Madame la ministre, j'ai peu de temps. Vous avez déjà parlé de vos mesures.

Vous avez dit que vous avez sorti des aînés de la pauvreté. En ce qui concerne le Supplément de revenu garanti, ou SRG, les gens qui ont un revenu de plus de 20 831 \$ par année n'y ont même pas accès. Dans le contexte inflationniste actuel, peut-on dire que quelqu'un peut vivre dignement avec un revenu de 20 831 \$, en 2022?

Vous parlez de priorités. Pendant la pandémie, nous avons dû venir régulièrement à Ottawa pour poser des questions parce que vous offriez de l'aide à tout le monde, sauf aux aînés. Vous avez finalement offert un chèque unique de 300 \$ aux aînés et un chèque de 500 \$ à ceux qui recevaient le SRG. Est-ce cela que vous considérez comme étant une priorité?

Vous avez laissé tomber la moitié des aînés. Votre mesure d'augmentation de 10 % de la pension de la Sécurité de la vieillesse pour les aînés de 75 ans et plus a fait que la moitié des aînés n'ont reçu aucune augmentation de leur revenu.

Je ne pensais pas que la pauvreté attendait que ces personnes atteignent 75 ans pour faire son apparition. Je ne pensais pas qu'en bas de 75 ans, tout le monde était en mesure de travailler. Est-ce que vous voulez vraiment forcer les aînés à retourner sur le marché du travail? Pour toutes sortes de raisons, il y en a qui n'ont pas les conditions pour le faire.

Je vous pose à nouveau la question: pourquoi créez-vous deux classes d'aînés? Dans un contexte inflationniste, toutes les études démontrent que les gens avec des revenus fixes, dont les aînés qui reçoivent la pension de la Sécurité de la vieillesse, sont les plus vulnérables.

Pourquoi faites-vous cette discrimination en fonction de l'âge? Je vous demande une réponse de 30 secondes.

• (1015)

[Traduction]

L'hon. Kamal Khera: Avec tout le respect que je dois à ma collègue, monsieur le président, je veux d'abord et avant tout clarifier un point.

Toutes les prestations que le gouvernement du Canada a mises en place pour aider les aînés, que ce soit la pension de la Sécurité de la vieillesse, le Supplément de revenu garanti ou le Régime de pensions du Canada sont indexées en fonction de l'augmentation du coût de la vie et de l'inflation mondiale. Ces chiffres et les aînés...

[Français]

Mme Andréanne Larouche: Madame la ministre, pendant la pandémie certains aînés ont reçu une indexation qui n'était même pas l'équivalent d'un café chez Tim Hortons. Ce n'est pas moi qui le dis, c'est la FADOQ. En 2023, la méthode d'indexation ne fonctionne plus et ne tient plus compte convenablement de la hausse des coûts.

Les aînés écrivent à mon bureau. Ils reçoivent des hausses de quelques dollars sur leur chèque. Ils sont insultés. Nous devons aussi reparler de la question du calcul de l'indexation de la pension de la Sécurité de la vieillesse.

Le président: Merci, madame Larouche.

[Traduction]

Madame la ministre, pourriez-vous nous donner une réponse brève, s'il vous plaît?

L'hon. Kamal Khera: Encore une fois, monsieur le président, par votre entremise, j'aimerais réitérer que toutes les prestations que le gouvernement du Canada a proposées, particulièrement la Sécurité de la vieillesse et le Supplément de revenu garanti, sont indexées à l'inflation. Elles augmentent en fait au rythme du coût de la vie tous les trimestres, tous les quelques mois.

Comme vous le savez aussi, monsieur le président, lorsque nous avons repris nos travaux l'automne dernier, l'une des premières mesures que nous avons proposées en tant que gouvernement était une aide ciblée pour les Canadiens qui en ont le plus besoin. Voilà pourquoi nous avons doublé le crédit pour la TPS, ce qui met en moyenne 225 \$ de plus dans les poches des aînés canadiens. Nous avons aussi accordé un supplément unique de 500 \$ à l'Allocation canadienne pour le logement pour les locataires à faible revenu. J'ai parlé à de nombreux aînés de ma propre communauté qui en ont bénéficié.

Monsieur le président, nous avons aussi lancé un plan d'Internet haute vitesse abordable, à 20 \$ par mois pour les aînés à faible revenu qui touchent le Supplément de revenu garanti.

Je suis certaine que j'arriverai un jour à répondre à une question en entier et à parler de toutes les mesures que nous avons prises pour nous assurer que les aînés, peu importe où ils vivent au pays, disposent de l'aide dont ils ont besoin pour assurer leur sécurité financière. Le renforcement de leur sécurité financière a été une priorité pour nous, et nous allons nous assurer de tenir parole pour eux.

Merci, monsieur le président.

Le président: Vide

Merci, madame la ministre.

Madame Zarrillo, vous avez la parole pour six minutes.

Mme Bonita Zarrillo: Merci, monsieur le président.

Je remercie la ministre d'être venue nous voir aujourd'hui.

La ministre a mentionné trois piliers. Les deux premiers étaient la sécurité financière et la possibilité de vieillir chez soi. Je tiens à parler des aînés les plus vulnérables, qui se trouvent à l'intersection entre le manque de sécurité financière et l'impossibilité de vieillir chez soi. Ils sont de plus en plus nombreux à se retrouver sans abri.

J'ai récemment visité la Lookout Society, qui offre un refuge et un logement d'urgence dans ma collectivité. De plus en plus de personnes âgées ont besoin de ce service. En outre, j'ai visité hier un projet local de logement pour personnes âgées. Les responsables de ce projet souhaitent accroître leur capacité à offrir des logements aux personnes âgées. Ils ont présenté des soumissions pour des projets dans notre collectivité. Ils se trouvent dans l'incapacité de répondre au nombre de personnes âgées de ma région de Vancouver qui ont besoin d'un loyer inférieur à 1 200 \$ par mois, voire 1 400 \$. Ils aimeraient pouvoir le faire, mais ces logements n'existent tout simplement pas. Madame la ministre, ma question porte sur cet état de fait.

L'autre chose que je veux ajouter c'est que des personnes âgées qui ont été hospitalisées et qui ont reçu leur congé ont perdu leur logement parce qu'elles n'avaient pas les moyens de payer le loyer. Ce sont des choses qui se produisent dans ma collectivité, dans la région de Vancouver.

Ma question porte sur la pauvreté et les aînés. Quelles statistiques servent à mesurer le nombre d'aînés vivant sous le seuil de la pauvreté, et comment allez-vous remédier à la situation?

L'hon. Kamal Khera: Je vous remercie de votre question, d'abord et avant tout.

Permettez-moi de commencer par parler du logement abordable pour les aînés.

Tout d'abord, je suis tout à fait d'accord avec vous, madame Zarrillo, en ce qui concerne les nombreux aînés canadiens qui font face à des défis incroyables en matière de logement. Bien sûr, ces défis sont exacerbés par l'escalade des prix des logements, le vieillissement du parc immobilier, l'offre insuffisante et la croissance de la population âgée.

Comme vous le savez, madame Zarrillo, aider les aînés à se trouver un logement abordable et à rester dans leur maison et leur communauté est une priorité absolue pour notre gouvernement. Nous avons fait beaucoup de choses. Vous entendrez également mon collègue, le ministre du Logement, avec qui je travaille de très près.

La toute première stratégie du Canada en matière de logement, que notre gouvernement a créée en 2017, aide les aînés à trouver un logement abordable et à rester chez eux, dans leur collectivité. Elle permettra de réduire le nombre d'aînés ayant besoin d'un logement grâce à 13,2 milliards de dollars provenant du Fonds national de co-investissement pour le logement. Ce Fonds devrait permettre de créer au moins 7 000 nouveaux logements abordables pour les aînés. Cette somme servira à financer des rénovations très nécessaires, notamment l'amélioration de l'accessibilité pour permettre aux aînés de vieillir chez eux, et elle...

• (1020)

Mme Bonita Zarrillo: Madame la ministre, si vous n'y voyez pas d'inconvénient, je n'ai pas beaucoup de temps, et vous touchez au sujet dont j'aimerais parler, ce fonds de co-investissement.

J'ai rencontré des organismes sans but lucratif locaux qui fournissent des logements abordables aux personnes âgées, et ils n'ont pas le savoir-faire ou la capacité de gérer cela. Pouvez-vous nous donner une idée d'autres formes de soutien? Ils ont parfois besoin d'un soutien logistique, de connaissances spécialisées ou d'architectes qui peuvent les aider à effectuer des rénovations. Quels types de soutien sont disponibles? Oui, ils peuvent demander des subventions. Ils disposent de capacités dans la collectivité, comme le terrain ou l'immeuble, mais ils ne possèdent pas nécessairement l'expertise pour le faire.

Comment le gouvernement va-t-il aider ces organismes sans but lucratif qui n'ont pas forcément l'expertise nécessaire pour rénover ou construire des logements?

L'hon. Kamal Khera: Tout à fait, je pense que c'est un point très important.

Comme je l'ai mentionné, mon collègue responsable de ce portefeuille, le ministre du Logement, comparaitra aussi devant vous.

Je tiens à souligner un certain nombre d'éléments que nous abordons en traitant les deux parties de votre question. Lorsque vous parlez de vieillir chez soi et de vieillir dans sa communauté le plus longtemps possible, ce qui est extrêmement important pour les aînés, nous mettons en œuvre plusieurs mesures sur ce front.

Premièrement, comme vous le savez peut-être, madame Zarrillo, nous avons investi des milliards de dollars dans les soins à domicile pour les provinces et les territoires, un investissement que nous avons réitéré dans l'annonce sur les transferts en matière de santé de cette semaine.

Je tiens aussi à parler d'une initiative que nous avons mise de l'avant, l'initiative « Bien vieillir chez soi ». Elle offre une aide pratique à certains aînés vulnérables à faible revenu. Elle leur fournit...

Madame Zarrillo, vous le savez peut-être, et c'est une chose que j'ai entendue en parlant aux personnes âgées. Parfois, c'est quelque chose de très concret qui permet aux aînés de quitter leur domicile dans leur communauté, qu'il s'agisse de déneiger leur entrée ou d'une personne qui vient leur offrir un bon repas ou les conduire pour passer prendre leurs médicaments sur ordonnance ou d'autres choses du genre.

Dans le budget de 2021, nous avons prévu 19 millions de dollars sur trois ans pour l'initiative « Bien vieillir chez soi ». Nous avons en fait lancé l'appel de propositions pour ce programme l'an dernier. Nous pourrions en dire plus au cours de l'année sur les organismes qui ont reçu un financement.

Nous avons pris une autre mesure, madame Zarrillo: il y a quelques mois, le ministre de la Santé et moi-même avons chargé notre Conseil national des aînés de servir de groupe d'experts sur l'allure que pourrait prendre une allocation pour vieillir chez soi. Ils travaillent d'arrache-pied sur ce fonds et je reviendrai vous présenter certains résultats de cette étude.

Comme vous le savez, dans le dernier budget, nous avons aussi prévu d'autres mesures, en doublant le crédit d'impôt pour l'accessibilité domiciliaire et en instaurant le crédit d'impôt pour la rénovation d'habitations multigénérationnelles. Ces mesures ont été insé-

rées dans le budget pour garantir que les personnes handicapées et les personnes âgées qui veulent rester dans leur communauté et leur maison le plus longtemps possible reçoivent ce soutien. Nous sommes toujours à la recherche de différentes façons de les aider.

Mme Bonita Zarrillo: Je vous remercie.

Je voulais parler un peu de la subvention au loyer de 500 \$. Je me demandais...

Le président: Soyez brève, s'il vous plaît.

Mme Bonita Zarrillo: Certains aînés de ma circonscription et des circonscriptions de mes collègues ont vu leur allocation au loyer de 500 \$ être récupérée. Quelles mesures avez-vous prises pour atténuer cette récupération?

L'hon. Kamal Khera: C'est très précis en ce qui concerne... Une personne qui touche le Supplément de revenu garanti intégral ne subirait pas de récupération si elle touchait une autre allocation au logement.

Si vous avez une question très précise au sujet des aînés, je serai heureuse d'en prendre note et de vous répondre personnellement.

Mme Bonita Zarrillo: Oui. Il s'agit des subventions au loyer et au transport en commun et de ce genre de prestations qu'ils doivent rembourser.

Je vous soumettrai mes questions. Je vous remercie.

Le président: Merci, madame Zarrillo.

Merci, madame la ministre.

Maintenant, madame Roberts, vous avez la parole pour cinq minutes.

• (1025)

Mme Anna Roberts: Merci, monsieur le président.

Je vais défiler mes points rapidement, car mon temps est compté.

Madame la ministre, je me suis entretenue avec une personne âgée de Winnipeg, Sonia, et son histoire m'a beaucoup touché.

Son histoire, c'est que l'augmentation de la taxe sur le carbone va tripler ses frais. Elle ne peut pas se le permettre. Elle vit actuellement de découvert en découvert. Elle a atteint la limite de sa carte Visa. Elle a épuisé sa marge de crédit. Elle ne peut même pas se permettre d'aller à l'épicerie parce qu'elle n'a pas les moyens de mettre de l'essence dans sa voiture. Elle a annulé ses rendez-vous chez le médecin parce qu'elle n'a pas les moyens de s'y rendre en voiture. J'essaie d'écouter ces personnes âgées et je ne peux m'empêcher d'être émue.

Pouvez-vous m'expliquer comment une personne âgée seule peut me dire que les prestations que vous proposez ne l'aident pas à faire face au coût de la vie? Votre gouvernement échoue sur ce point. Avez-vous une explication à donner à cela?

L'hon. Kamal Khera: Permettez-moi simplement d'en parler... et j'espère que vous me laisserez terminer, madame Roberts.

Nous avons pris de nombreuses mesures pour aider les personnes âgées.

Comme vous le savez, madame Roberts, lorsque votre parti était au pouvoir, il voulait faire passer l'âge de la retraite à 67 ans. Cette mesure serait en vigueur maintenant en 2023. Cela aurait été l'année où l'âge d'admissibilité...

Mme Anna Roberts: Reculer n'est pas la solution.

M. Wayne Long: Monsieur le président, j'invoque le Règlement. Je pense qu'on devrait permettre à la ministre de finir de répondre à la question qui lui a été posée.

Le président: Madame Roberts, vous avez la parole.

Mme Anna Roberts: Je me dois de poser quelques questions. Je vais poser celle-ci.

Bill VanGorder est le chef de l'exploitation de CARP. Je suis sûre que vous le connaissez, puisque CARP est la plus grande association des Canadiens âgés de 50 ans et plus. Il a déclaré que depuis qu'il travaille chez CARP, selon son expérience, il n'a jamais entendu ni vu autant de personnes âgées en colère. Cette déclaration est basée sur un groupe de discussion qu'il a mené avec CARP. Elles sont en colère. Elles ont l'impression que le gouvernement ne s'occupe pas d'elles. Ce sont les personnes âgées qui ont construit notre pays.

Pouvez-vous m'expliquer, ainsi qu'aux personnes âgées qui nous écoutent, comment vous comptez les aider financièrement? Vous continuez à parler des augmentations, mais cette femme ne vit pas avec l'aide des programmes dont vous parlez.

Comment pouvez-vous lui expliquer cela? Pourriez-vous le faire, s'il vous plaît?

L'hon. Kamal Khera: Bien sûr, et je vais encore une fois réitérer un certain nombre de choses que nous faisons et que nous allons continuer à faire.

Premièrement, comme je l'ai dit, nous avons augmenté le Supplément de revenu garanti. Cette mesure a aidé 900 000 personnes âgées. La majorité d'entre elles sont des femmes seules vulnérables, comme vous l'avez dit, madame Roberts. Grâce à cette mesure, nous avons sorti en fait 45 000 personnes âgées de la pauvreté.

Nous avons également augmenté et bonifié le Régime de pensions du Canada pour les futurs retraités. Comme vous le savez, notre population est vieillissante. D'ici 2051, un quart de la population aura 65 ans et plus, alors nous voulons nous assurer qu'ils sont soutenus.

Toutes les prestations que nous avons mises en œuvre, qu'il s'agisse du Régime de pensions du Canada, de la Sécurité de la vieillesse ou du Supplément de revenu garanti, sont en fait indexées au coût de la vie de sorte qu'elles ne feront qu'augmenter et ne diminueront jamais.

Les aînés n'ont pas à s'inquiéter de leur sécurité financière.

Nous avons aussi...

Mme Anna Roberts: Je suis désolée de vous interrompre, mais pouvez-vous revenir à ma question? Je veux juste comprendre une chose. Combien de groupes de discussion avez-vous organisés au cours des 18 derniers mois?

L'hon. Kamal Khera: C'est une excellente question.

En fait, je me suis promenée d'un océan à l'autre et j'ai parlé à des centaines de milliers de personnes âgées depuis que je suis députée, y compris dans votre propre circonscription, madame Roberts. J'y ai passé du temps avec elles à l'automne. Je me suis rendue dans toutes les régions du pays et j'ai parlé dans les circonscriptions de nombreux députés. J'étais dans la circonscription de M. Coteau et j'ai tenu une assemblée publique dans sa communauté. J'étais dans la circonscription de M. Van Bynen plus tôt en janvier.

Si vous le permettez...

Mme Anna Roberts: Je vous en remercie infiniment. Je vais revenir à mon...

L'hon. Kamal Khera: Je tiens à dire, madame Roberts, que j'étais dans votre localité et que certaines personnes âgées sont venues me voir pour me remercier du travail que nous y faisons avec notre programme Nouveaux Horizons pour les aînés. Je tiens à les saluer. Dans votre propre localité, je pense que c'est un programme de l'organisme Human Endeavour qui...

Mme Anna Roberts: Comment cela leur permet-il de payer leurs factures pour chauffer leur maison en hiver?

C'est très bien, et je ne me plains pas du programme Nouveaux Horizons, mais comment aide-t-il ces personnes âgées seules qui vivent de découvert en découvert, qui ont atteint la limite de leurs cartes de crédit et de tout ce dont elles disposent, et qui n'ont même pas les moyens de chauffer leur maison?

Cette femme se glisse sous cinq couvertures la nuit simplement pour se tenir au chaud, mais elle ne peut même pas se permettre d'aller chez le médecin. Comment cela peut-il l'aider?

L'hon. Kamal Khera: Nous avons augmenté la prestation de la Sécurité de la vieillesse pour les 75 ans et plus. Nous avons aidé en augmentant le Supplément de revenu garanti. Nous continuons à être là. Une partie de mon mandat consiste à m'assurer que nous les aidons en permanence.

Avec tout le respect que je dois à mon honorable collègue, Dieu merci, son parti n'était pas au pouvoir. Elle travaillerait encore à l'heure actuelle si elle avait 67 ans, car c'est l'une des mesures qui aurait...

• (1030)

Mme Anna Roberts: Nous n'avons jamais eu de taxe sur le carbone.

Le président: Merci, madame Roberts. Votre temps est écoulé.

Merci, madame la ministre.

Monsieur Long, vous avez la parole pour cinq minutes.

M. Wayne Long: Merci, monsieur le président, et bonjour à mes collègues.

Madame la ministre, je vous remercie d'être ici avec nous ce matin.

J'aimerais dire quelques mots avant de vous poser des questions.

En tant que gouvernement, nous n'avons aucune raison d'être sur la défensive ici...

[Français]

Mme Andrée Larouche: Monsieur le président, il n'y a pas d'interprétation.

[Traduction]

Le président: Très bien. Nous pouvons poursuivre.

L'hon. Kamal Khera: L'interprétation fonctionne maintenant. Elle ne fonctionnait pas au début.

Le président: Madame Larouche, s'il y a encore un problème, attirez mon attention.

Monsieur Long, veuillez poursuivre.

M. Wayne Long: Merci, monsieur le président.

Encore une fois, bonjour à mes estimés collègues.

J'ai entendu les questions posées ce matin, et bien sûr, je les comprends du point de vue de l'opposition, mais en tant que gouverneur, nous n'avons aucune raison d'être sur la défensive en ce qui concerne les mesures que nous avons prises pour les aînés.

L'une des premières choses dont j'ai pris conscience lorsque je faisais du porte-à-porte et que je faisais campagne en 2015 — c'est comme si c'était hier — c'est la situation critique des aînés et le fait qu'ils se sentaient abandonnés par le gouvernement précédent et qu'il n'y avait aucune aide. Ils se sentaient totalement négligés.

Écoutez, j'ai de la chance. Ma mère est toujours dans ma vie. Elle est dans sa 86^e année. Elle touche sa pension de vieillesse. Elle reçoit son supplément, avec un peu d'aide de notre part, mais elle est très reconnaissante. En fait, elle m'a appelé tout récemment pour me dire que sa pension avait augmenté. Évidemment, elle a été indexée. Encore une fois, madame la ministre, je pense que nous avons fait de grandes choses et que nous avons été là pour les aînés.

Je veux vous donner l'occasion, sans être interrompue, de passer en revue les programmes que nous avons mis en oeuvre. Ils sont importants et ils ont changé la vie de centaines de milliers d'aînés dans tout le pays.

Madame la ministre, si vous le souhaitez, vous pouvez prendre la parole quelques instants pour passer en revue les programmes afin de rappeler à mes collègues et aux Canadiens l'impact considérable que notre gouvernement a eu sur les personnes âgées au Canada.

Je vous remercie.

L'hon. Kamal Khara: Merci beaucoup, monsieur Long, pour cette question très importante.

Merci à votre mère de vous avoir fait part du fait que les prestations sont indexées, et elles le sont trimestriellement pour les aînés. Nous avons l'un des meilleurs régimes de pensions au Canada et nous devrions en être fiers. Devrions-nous en faire plus? Tout à fait, car il y a des aînés vulnérables que nous devons nous assurer d'aider. Cela a été une priorité.

Je me souviens que j'ai été élue en même temps que vous, monsieur Long, en 2015. Un engagement sur lequel nous avons fait campagne était que nous allions ramener l'âge de la retraite de 67 à 65 ans, que le Parti conservateur du Canada voulait augmenter pour les personnes âgées. Il voulait qu'elles travaillent plus longtemps. Vous savez quoi, monsieur Long? Cette mesure serait entrée en vigueur cette année. Au moment où nous constatons tous ces problèmes d'accessibilité dans tout le pays, si le Parti conservateur du Canada était au pouvoir, les aînés travailleraient encore plus en ce moment. Dieu merci pour le travail que vous faites dans votre propre communauté pour vous assurer que nous soutenons les aînés.

Comme vous le savez, nous avons rétabli à 65 ans l'âge d'admissibilité à la Sécurité de la vieillesse et au Supplément de revenu garanti. Nous avons ensuite augmenté le Supplément de revenu garanti, et je veux m'y attarder un peu, car cette mesure aide certains aînés parmi les plus démunis de notre pays. En majorité, ceux que nous aidons figurent parmi les plus vulnérables, en majorité des femmes seules. Grâce à cette mesure, je sais que 45 000 personnes âgées ont pu sortir de la pauvreté. À elle seule, cette mesure a aidé plus de 900 000 personnes âgées dans notre pays.

Bien sûr, nous avons amélioré le Régime de pensions du Canada pour veiller à penser à ces futurs retraités et à faire en sorte qu'ils bénéficient d'un soutien pour leur avenir.

En juillet dernier, nous avons tenu l'engagement que nous avons pris envers les Canadiens en augmentant de 10 % la prestation de sécurité de la vieillesse pour les 75 ans et plus, car nous savons que les aînés canadiens vivent plus longtemps, ce qui est une bonne chose, mais cela s'accompagne aussi d'une augmentation des coûts. Ils sont également plus susceptibles de vivre avec un handicap ou d'éprouver des difficultés, et c'est pourquoi nous avons augmenté ce montant.

Alors...

● (1035)

M. Wayne Long: Madame la ministre, mon temps est précieux, mais je vous remercie pour cette réponse. J'ai une autre question.

Nos collègues nous parlent toujours des gens qui viennent à leurs bureaux et des commentaires de leurs concitoyens. Eh bien, il se trouve que mon bureau est à Market Place, où l'on trouve un complexe résidentiel pour personnes âgées, et beaucoup d'entre elles viennent à mon bureau.

C'est une histoire vraie. Un aîné est venu me voir à mon bureau et m'a demandé conseil au sujet de Bitcoin. Il m'a effectivement dit: « Écoutez, j'ai entendu le chef de l'opposition parler des bitcoins à la télévision. Pensez-vous que ce serait une bonne idée d'investir là-dedans? » Évidemment, pour une personne de cet âge, j'ai dit: « Hola, attendez. Vous ne devriez pas y toucher. »

Pouvez-vous nous parler brièvement de ce qui se serait arrivé aux aînés s'ils avaient investi là-dedans?

L'hon. Kamal Khara: Oh, mon Dieu. Merci pour cette question très importante, monsieur Long.

Permettez-moi de dire que je pense que le chef conservateur avait un plan très précis pour permettre aux Canadiens de se soustraire à l'inflation, et c'était d'investir dans des cryptomonnaies volatiles et dans le Bitcoin. C'est un conseil totalement irresponsable pour de nombreuses personnes âgées qui ont un revenu fixe et qui doivent composer avec des difficultés financières. Selon mes calculs, si une personne âgée avait suivi son conseil et investi 10 000 \$ de son épargne-retraite durement gagnée, son investissement vaudrait aujourd'hui environ 5 000 \$. L'argent durement gagné des aînés n'est pas une blague.

Je vois que certains de nos collègues d'en face rigolent. Ce n'est pas une blague. Nous savons que l'inflation mondiale a rendu la situation extrêmement difficile pour de nombreuses personnes, mais ces...

Mme Tracy Gray: J'invoque le Règlement, monsieur le président.

L'hon. Kamal Khara: ... conseils réfléchis auraient fait en sorte que leurs économies auraient complètement...

Le président: Madame la ministre, le Règlement a été invoqué.

Mme Tracy Gray: Merci beaucoup.

La ministre a dit que certains de ses collègues rigolaient de l'autre côté. Nous sommes deux de ce côté-ci, et aucune de nous deux ne rigolait. Je tenais à le préciser.

Le président: Madame Gray, ce n'est pas un rappel au Règlement.

Très bien, madame la ministre, nous allons conclure sur ce point.
[Français]

Madame Larouche, vous disposez de minutes et demie.

Mme Andréanne Larouche: Merci, monsieur le président.

Je vais poser une autre question à Mme la ministre.

Comme vous le savez, l'automne dernier, on a appris que 70 000 nouveaux retraités, dont des milliers de Québécoises et de Québécois, n'avaient pas reçu leur pension de la Sécurité de la vieillesse au moment prévu, et ce, malgré le fait qu'ils y avaient cotisé toute leur vie. C'est un autre exemple flagrant de l'incompétence de votre gouvernement, madame la ministre, et ce sont les citoyens qui sont en droit de toucher leur pension de retraite qui en font malheureusement les frais.

Pouvez-vous faire un suivi concernant ces 70 000 nouveaux retraités qui devaient recevoir leur pension, mais qui ont été abandonnés par votre gouvernement? Ce dossier est-il bel et bien réglé aujourd'hui?

[Traduction]

L'hon. Kamal Khera: Je suis heureuse de me tourner vers mes fonctionnaires pour répondre à votre question précise.

Je dirai simplement qu'il est extrêmement important pour notre gouvernement de veiller à ce que les aînés aient accès à l'information sur leurs prestations de retraite. Comme vous le savez, le programme de la Sécurité de la vieillesse est l'un des plus importants programmes du gouvernement du Canada. En 2021-2022, il a versé 60,8 milliards de dollars en prestations à 6,9 millions de Canadiens...

[Français]

Mme Andréanne Larouche: Madame la ministre, je n'ai pas besoin de me faire expliquer le programme de la Sécurité de la vieillesse: je veux savoir, concernant les 70 000 aînés qui n'avaient pas reçu leur chèque parce que votre gouvernement n'avait pas été en mesure de leur remettre, si ce dossier a été réglé ou un suivi devra être fait à ce sujet.

[Traduction]

L'hon. Kamal Khera: Je serai heureuse de demander à M. Groen de répondre, mais je peux vous dire que le financement que nous avons prévu dans le Budget supplémentaire des dépenses, soit 46,4 millions de dollars pour augmenter la capacité de traitement du programme de la Sécurité de la vieillesse, vise exactement cet objectif, soit de garantir que les personnes âgées obtiennent toutes les prestations qu'elles méritent.

Cependant, je vais me tourner vers M. Groen ou l'un des fonctionnaires pour...

[Français]

Mme Andréanne Larouche: Madame la ministre, je vais écouter la réponse de M. Groen, mais je tiens d'abord à rappeler que toutes les mesures dont vous parlez, qu'il s'agisse du crédit pour la taxe sur les produits et services ou de la Société canadienne d'hypothèques et de logement, sont générales et n'amélioreront en rien la situation financière des aînés à long terme.

Vous parlez de Nouveaux Horizons, et c'est bien. C'est un programme qui aide les aînés à rester actifs, mais cela ne met pas d'argent dans leur portefeuille ou dans leurs poches pour les aider à

payer les médicaments et l'épicerie, et de se rendre à la fin du mois. L'augmentation des prestations de la Sécurité de la vieillesse est la mesure qui peut les aider. Non, dans le cas de la pauvreté, il n'y a pas que des besoins à partir de l'âge de 75 ans. Je le répète parce que vous n'avez pas été capable de me dire pourquoi vous continuez à séparer en deux classes d'aînés ce programme qui est offert à tout le monde dès l'âge de 65 ans.

Je vais maintenant laisser les quelques secondes restantes à M. Groen pour qu'il réponde à la question à propos des 70 000 aînés.

• (1040)

[Traduction]

Le président: Madame Larouche, le temps est écoulé.

J'aimerais également demander aux membres de ne pas oublier les interprètes qui fournissent des services d'interprétation. Si vous pouviez parler lentement, cela leur faciliterait grandement la tâche.

Nous cédon la parole à Mme Zarrillo pour deux minutes et demie.

Mme Bonita Zarrillo: Merci, monsieur le président.

Je veux revenir sur les taux de pauvreté et les conditions extrêmes dans lesquelles les personnes âgées vivent au Canada. Je ne veux pas que ce qui s'est passé dans le domaine des soins de santé se reproduise chez les aînés avec le logement et les taux de pauvreté. Nous pouvons prévoir qu'un grand nombre d'aînés auront besoin d'une mesure de soutien du revenu, et je veux donc revenir sur la question de la SV pour les aînés de 65 à 75 ans.

Le prix d'un pain est le même, que vous ayez 65 ou 75 ans. À l'heure actuelle, le gouvernement a choisi de n'augmenter la SV que pour les 75 ans et plus. Ma collègue, notre porte-parole pour les aînés, a mentionné aujourd'hui que c'est discriminatoire.

Pourquoi la ministre croit-elle que les aînés de moins de 75 ans ne méritent pas le même soutien financier et la même capacité à payer leur loyer et à acheter de la nourriture?

L'hon. Kamal Khera: Permettez-moi tout d'abord de répéter que je pense que notre bilan est éloquent en ce qui concerne le soutien de tous les aînés. C'est précisément la raison pour laquelle l'une des toutes premières mesures que nous avons prises a été de rétablir l'âge de la retraite afin que les aînés de 65 ans et plus puissent toucher les prestations dont ils ont besoin et qu'ils méritent.

Comme la députée le sait aussi, nous avons en fait augmenté le Supplément de revenu garanti pour tous les aînés de 65 ans et plus qui avaient besoin de ce soutien. Comme Mme Zarrillo le sait, ces personnes figurent parmi les aînés les plus vulnérables et les plus démunis. Ils font partie des aînés les plus pauvres de notre pays. Grâce à ces mesures de bonification de la SV et du Supplément de revenu garanti, nous avons sorti 45 000 aînés de la pauvreté. Elles ont en fait aidé 900 000 personnes âgées.

Pour ce qui est de votre question sur la raison pour laquelle l'augmentation de la Sécurité de la vieillesse s'applique aux personnes de 75 ans et plus, les statistiques nous montrent que les aînés canadiens vivent plus longtemps, ce qui est une bonne chose. Cela signifie que nous faisons de bonnes choses au Canada. Cependant, cela signifie aussi qu'ils sont plus susceptibles de vivre avec un handicap, de perdre un conjoint, d'avoir des dépenses de santé accrues et d'épuiser leurs économies. Nous devons nous assurer de fournir ce soutien supplémentaire aux Canadiens qui en ont besoin, en particulier les aînés à cette étape de leur vieillissement.

Cela dit, toutes les prestations que nous avons mises en oeuvre pour tous les aînés, comme la Sécurité de la vieillesse, le Régime de pensions du Canada et le Supplément de revenu garanti, sont conçues pour augmenter avec le coût de la vie. Ces prestations ne font qu'augmenter ou rester au même niveau. En réalité, elles ne diminuent jamais. Les taux des prestations de la sécurité de la vieillesse sont révisés tous les trimestres pour garantir qu'ils tiennent compte du coût de la vie, et le RPC est révisé chaque année.

Mme Bonita Zarrillo: Merci beaucoup, madame la ministre. Je veux seulement...

Le président: Merci, madame Zarrillo. Notre temps est écoulé.

Merci, madame la ministre Khera.

Il nous reste une question administrative à régler avant de lever la séance.

Auparavant, je vous remercie, madame la ministre et les fonctionnaires de votre ministère d'être venus aujourd'hui. Vous êtes libres de partir.

Mesdames et messieurs, hier soir, vous avez reçu dans vos reliures électroniques une ébauche du communiqué de presse concernant le projet de loi C-35. Si je vois un consensus, la greffière pourra diffuser le communiqué s'il n'y a pas d'objection.

Allez-y, madame Chabot.

[Français]

Mme Louise Chabot: Monsieur le président, puis-je avoir un peu de temps pour revoir le communiqué de presse? Je vais vous revenir avec une réponse au courant de la journée.

Je n'ai pas pu prendre connaissance du communiqué de presse; j'en suis désolée.

Nous donnez-vous jusqu'à 16 heures pour vous envoyer notre réponse?

Il ne devrait pas y avoir de problème, mais...

● (1045)

Le président: D'accord.

Mme Louise Chabot: Je vais vous envoyer ma réponse par courriel, monsieur le président.

Je vous remercie, monsieur le président.

[Traduction]

Le président: Pour tous les membres du Comité, alors, si nous n'avons pas de vos nouvelles d'ici 16 heures, nous diffuserons le communiqué de presse tel qu'il vous a été soumis.

Merci beaucoup, mesdames et messieurs.

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>