



CHAMBRE DES COMMUNES  
HOUSE OF COMMONS  
CANADA

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

---

# Comité permanent des comptes publics

TÉMOIGNAGES

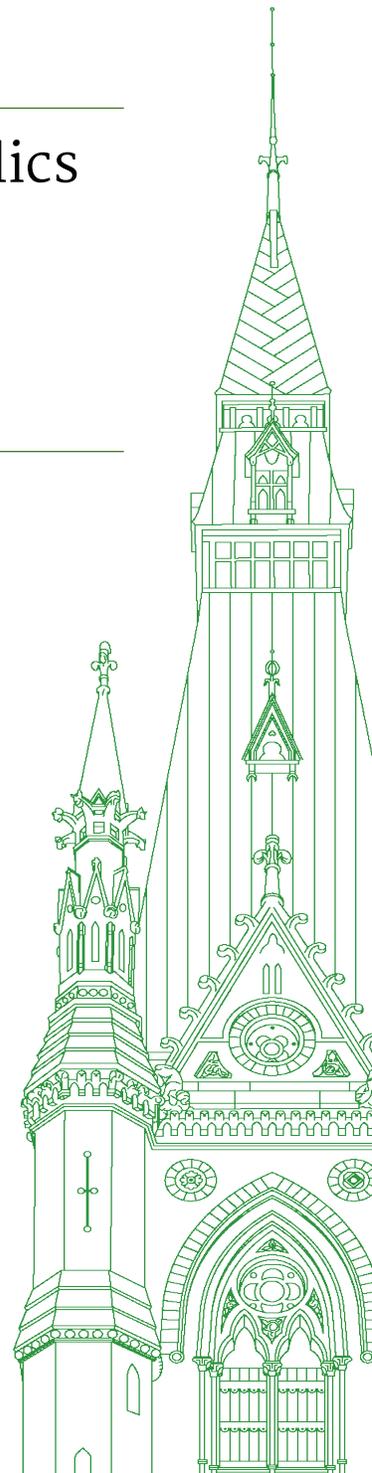
NUMÉRO 022

**PARTIE PUBLIQUE SEULEMENT - PUBLIC PART ONLY**

Le jeudi 2 juin 2022

---

Président : M. John Williamson





## Comité permanent des comptes publics

Le jeudi 2 juin 2022

• (1105)

[Traduction]

**Le président (M. John Williamson (Nouveau-Brunswick-Sud-Ouest, PCC)):** Je déclare la séance ouverte. Bonjour. Je vois qu'il y a quelques participants sur Zoom également.

Bienvenue à la 22<sup>e</sup> séance du Comité permanent des comptes publics de la Chambre des communes. Conformément à l'alinéa 108(3)g) du Règlement, le Comité se réunit aujourd'hui pour recevoir une séance d'information de la vérificatrice générale et de son équipe concernant les rapports déposés à la Chambre le mardi 31 mai.

La séance d'aujourd'hui se déroule en format hybride, conformément à l'ordre pris par la Chambre le 25 novembre 2021. Certains membres y participent en personne dans la salle, alors que d'autres y assistent à distance au moyen de l'application Zoom.

[Français]

Conformément à la directive du Bureau de régie interne du 10 mars 2022, tous ceux qui participent à la réunion en personne doivent porter un masque, sauf les députés, lorsqu'ils sont assis à leur place pendant les délibérations parlementaires.

Pour garantir le bon déroulement de la réunion, j'aimerais transmettre certaines consignes aux témoins et aux députés. Avant de prendre la parole, attendez que je vous nomme. Si vous participez par vidéoconférence, cliquez sur l'icône du microphone pour l'activer et veuillez mettre celui-ci en sourdine lorsque vous ne parlez pas.

[Traduction]

Pour l'interprétation, ceux et celles qui assistent à la séance sur Zoom ont le choix, au bas de leur écran, entre le parquet, l'anglais ou le français. Les personnes présentes dans la salle peuvent utiliser leur casque d'écoute pour sélectionner le canal désiré.

Je vous rappellerais que toutes vos interventions doivent s'adresser à la présidence.

[Français]

Les députés présents dans la salle qui souhaitent prendre la parole doivent lever la main. Les députés présents par Zoom doivent utiliser la fonction « lever la main ».

Le greffier du Comité et moi-même ferons de notre mieux pour maintenir l'ordre de prise de parole. Nous vous remercions de votre patience et de votre compréhension à cet égard.

[Traduction]

Nous prendrons 15 minutes à la fin de la séance pour examiner les travaux du Comité à huis clos. Je vous aviserais le moment venu.

Je voudrais maintenant souhaiter la bienvenue à nos témoins et invités, qui nous viennent du Bureau du vérificateur général. Bien sûr, nous recevons Karen Hogan, vérificatrice générale du Canada, que nous sommes ravis de revoir. Nous sommes heureux de tous vous revoir, en fait.

Nous recevons également Carey Agnew, directrice principale; Carol McCalla, directrice principale, et Nicholas Swales, directeur principal.

Madame Hogan, vous avez la parole. Nous passerons ensuite aux questions. Je vous remercie.

**Mme Karen Hogan (vérificatrice générale du Canada, Bureau du vérificateur général):** Je vous remercie, monsieur le président.

Je tiens à souligner que cette audience se déroule sur le territoire traditionnel non cédé du peuple algonquin anishinaabe.

Je suis heureuse d'être ici aujourd'hui pour discuter des résultats de quatre rapports d'audit de performance qui ont été déposés mardi à la Chambre des communes. Mes rapports comprennent aussi des copies de nos examens spéciaux portant sur Financement agricole Canada et la Société des ponts fédéraux Limitée. Ces deux rapports ont été rendus publics par les sociétés d'État en février et en mai de cette année.

Je suis accompagnée aujourd'hui de Carey Agnew, Carol McCalla et Nicholas Swales, les directeurs principaux qui étaient responsables des audits de performance.

À la veille de la troisième année de mon mandat, je ressens plus de frustration que d'optimisme. J'aimerais pouvoir vous dire qu'après avoir relevé des faiblesses dans des programmes et services gouvernementaux, nous voyons par la suite des améliorations, mais c'est rarement le cas.

[Français]

Pour nous, l'histoire est trop souvent la même: chaque année, nous livrons des audits qui dénotent des progrès lents et des résultats qui stagnent ou qui empirent. Dans le meilleur des cas, l'information qui pourrait aider les Canadiennes et les Canadiens à comprendre si les choses s'améliorent ou si elles empirent est incomplète. Dans de nombreux programmes et ministères, il semble que les membres du public se butent trop souvent à des obstacles lorsqu'ils tentent d'accéder aux programmes et aux services auxquels ils ont droit.

Voyons d'abord notre audit des obstacles systémiques dans les services correctionnels. Nous voulions savoir si les programmes et les services fournis par Service correctionnel Canada reflétaient la diversité toujours croissante de la population carcérale. Entre autres, nous voulions savoir si le personnel correctionnel avait la sensibilité et la conscience nécessaires, sur le plan culturel, pour mettre en œuvre de programmes qui répondaient aux besoins divers des personnes détenues.

Si notre objectif était d'examiner si le ministère répondait aux besoins de la population carcérale, nos constats ont fait ressortir que certains groupes de personnes détenues étaient désavantagés en raison d'obstacles systémiques qui retardent leur accès à la libération conditionnelle. Plus particulièrement, les résultats associés aux femmes et aux hommes noirs et autochtones étaient pires que ceux de tous les autres groupes de détenus. De plus, ces personnes étaient confrontées à des obstacles plus grands du point de vue de la réinsertion sociale sécuritaire et progressive.

[Traduction]

Un obstacle systémique résulte de politiques, de procédures ou de pratiques apparemment neutres qui désavantagent un ou plusieurs groupes. Nous avons relevé non seulement des obstacles systémiques, mais aussi, à mon avis, du racisme systémique dans certains cas où des politiques, procédures ou pratiques apparemment neutres ont persisté et sont à l'origine du traitement disproportionnellement différent de certains groupes de personnes détenues racialisées.

Service correctionnel Canada n'a pas réussi à cerner et à éliminer les obstacles systémiques qui continuent de défavoriser les détenus autochtones et les détenus noirs. Nous avons soulevé des enjeux comparables dans nos audits de 2015, de 2016 et de 2017, mais le ministère n'a pas fait grand-chose pour modifier les politiques, les pratiques, les outils et les approches qui causent ces disparités dans les résultats.

Nous avons constaté que les délinquantes et les délinquants étaient confrontés à des obstacles dès leur admission dans un établissement fédéral. Par exemple, le personnel plaçait les délinquantes et délinquants autochtones et noirs dans des établissements à sécurité maximale à un taux deux fois plus élevé comparativement aux autres groupes de détenus. De plus, ces personnes restaient incarcérées à un niveau de sécurité plus élevé plus longtemps que les détenus d'autres groupes.

• (1110)

[Français]

Nous avons aussi constaté que, depuis nos trois derniers audits, l'accès en temps opportun des détenus à des programmes correctionnels conçus pour les préparer à la libération conditionnelle et favoriser leur réinsertion sociale avait continué d'empirer.

En date de décembre 2021, avec l'incidence supplémentaire de la pandémie de la COVID-19, seulement 6 % des hommes détenus avaient accédé aux programmes correctionnels dont ils avaient besoin avant leur première date d'admissibilité à la libération conditionnelle.

Ces résultats différents pour certains groupes de personnes détenues racisées et autochtones persistent depuis trop longtemps.

[Traduction]

Service correctionnel Canada doit recenser et abattre les obstacles systémiques pour éliminer le racisme systémique dans le système correctionnel, y compris respecter son engagement à avoir un effectif qui reflète mieux la diversité de la population carcérale.

Le ministère doit combler les lacunes, à savoir la représentation des Autochtones dans tous les établissements, la représentation des femmes dans les établissements pour femmes et la représentation de personnes noires dans les établissements où il y a un grand nombre de détenus noirs.

Je vais passer maintenant à notre audit sur les populations difficiles à joindre. Nous voulions savoir si le gouvernement fédéral s'était assuré que les personnes à faible revenu avaient accès à l'Allocation canadienne pour enfants, à l'Allocation canadienne pour les travailleurs, au Supplément de revenu garanti et au Bon d'études canadien.

[Français]

L'Agence du revenu du Canada et Emploi et Développement social Canada savent que les personnes qui peuvent demander des prestations ne le font pas toujours. Les groupes à faible revenu qui sont difficilement desservis par les voies habituelles, c'est-à-dire les Autochtones, les personnes âgées, les personnes nouvellement arrivées au Canada et les personnes en situation de handicap, font partie de ces groupes qui ne savent peut-être pas qu'ils peuvent obtenir certaines prestations. Ces populations difficiles à joindre font souvent face à un ou à plusieurs obstacles pour accéder aux prestations. Elles ont donc besoin d'une aide accrue du gouvernement.

L'Agence du revenu du Canada et Emploi et Développement social Canada n'ont pas de portrait d'ensemble exact et complet de ces personnes qui n'accèdent pas aux prestations. L'Agence et le ministère ignoraient aussi si la plupart de leurs activités de sensibilisation ciblées avaient contribué à faire augmenter le taux d'utilisation des prestations parmi les populations difficiles à joindre.

[Traduction]

Nous avons aussi constaté que l'agence et le ministère surévaluaient les taux d'utilisation des prestations parce qu'ils ne tenaient pas toujours compte des personnes qui n'avaient pas produit une déclaration de revenus, ce qui est une exigence pour obtenir la plupart des prestations. L'agence et le ministère ont pris certaines mesures, mais ils n'ont toujours pas de plan exhaustif pour aider les gens à accéder aux prestations. Par conséquent, ils ne parviennent pas à améliorer les conditions de vie des personnes et des familles qui ont peut-être le plus grand besoin de ces prestations.

Notre troisième audit a porté sur le traitement des demandes de prestations d'invalidité des vétérans des Forces armées canadiennes et de la Gendarmerie royale du Canada. Dans l'ensemble, nous avons constaté que les vétérans attendaient presque 10 mois avant d'obtenir une décision sur leur demande initiale de prestations. Les délais de traitement étaient plus longs pour les francophones, les femmes et les vétérans de la Gendarmerie royale du Canada.

[Français]

Nous avons également constaté que les données du ministère sur le traitement des demandes de prestations étaient médiocres et mal organisées. Par conséquent, Anciens Combattants Canada n'était pas en mesure d'établir si les initiatives qu'il avait prises pour améliorer le traitement des demandes de prestations avaient accéléré le processus ou l'avaient ralenti.

Nous avons noté que le financement et près de la moitié des employés affectés au traitement des demandes de prestations étaient temporaires et que le ministère n'avait pas de plan de dotation à long terme. L'incidence combinée de ces lacunes est telle que les vétérans attendent trop longtemps avant de recevoir des prestations. Ces délais inacceptables peuvent nuire à leur bien-être et à celui de leurs familles.

Notre dernier rapport fait le suivi de notre audit de 2015 sur l'utilisation, par le gouvernement, de l'analyse comparative entre les sexes plus, qu'on appelle aussi ACS+. Cet outil d'analyse vise à réduire les inégalités existantes et possibles qui sont dues au genre et à d'autres facteurs identitaires croisés.

• (1115)

Dans l'ensemble, notre audit a démontré que le gouvernement ne sait pas si les mesures qu'il prend aboutissent à des résultats meilleurs, sur le plan de l'égalité des genres, pour divers groupes de personnes. Dans bien des cas, l'analyse a été effectuée, mais nous n'avons pas observé d'effets concrets sur les résultats.

[Traduction]

Nous avons constaté que des défis persistants, que nous avons déjà signalés par le passé, continuent d'entraver la pleine mise en œuvre de l'analyse comparative entre les sexes plus, ou ACS+, dans l'ensemble du gouvernement. Les organisations responsables ont donné suite à certaines recommandations de notre audit de 2015, mais bien d'autres remontent à notre premier audit de l'ACS, en 2009.

Des défis que nous avons signalés, mentionnons le manque de capacité à effectuer l'ACS et le manque de données sur les facteurs démographiques. De plus, nous avons constaté que le gouvernement ne sait pas si l'ACS+ livre les résultats attendus parce que ses effets n'ont pas été mesurés ou rapportés de façon uniforme et structurée. Le Bureau du Conseil privé, le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada et Femmes et Égalité des genres Canada doivent mieux collaborer et s'assurer que tous les ministères et organismes gouvernementaux intègrent pleinement l'ACS+ de manière à produire des résultats concrets pour les Canadiennes et Canadiens.

En résumé, ces audits soulignent des problèmes et des obstacles persistants dans un large éventail d'activités gouvernementales. Ces obstacles sont inacceptables, qu'il s'agisse de ceux auxquels font face les délinquantes et les délinquants autochtones ou noirs ou les personnes à faible revenu et les vétérans qui tentent d'obtenir des prestations.

En ce qui concerne les obstacles que l'ACS+ est censée éliminer, même s'il y a aujourd'hui un dialogue plus large et une sensibilisation accrue aux facteurs liés au genre et à l'identité, les actes tardent néanmoins à suivre les paroles.

[Français]

Le gouvernement fédéral doit faire mieux. Toutes les Canadiennes et tous les Canadiens, peu importe leur genre, leur race,

leurs capacités ou l'endroit où ils habitent, méritent mieux, et même, bien mieux.

Monsieur le président, c'est ainsi que se termine mon allocution d'ouverture.

Nous sommes maintenant prêts à répondre aux questions des députés.

Je vous remercie.

[Traduction]

**Le président:** Je vous remercie beaucoup.

Comme nous perdrons un peu de temps à la fin, je surveillerai très attentivement les temps d'intervention aujourd'hui. Les députés doivent savoir que la vérificatrice générale et son équipe ont besoin de temps pour répondre. Je veux effectuer cinq tours de questions pour que tout le monde ait le temps d'intervenir. Si vous êtes interrompu, vous devrez chercher à obtenir la réponse que vous voulez plus tard.

Sur ce, j'accorderai à la parole à M. Duncan.

Vous disposez de six minutes.

**M. Eric Duncan (Stormont—Dundas—South Glengarry, PCC):** Je vous remercie beaucoup, monsieur le président.

Je salue tous ceux et celles qui sont ici en personne.

Madame Hogan, je vous remercie du travail que vous et votre équipe accomplissez. Je dis toujours que je considère que votre travail et celui du Bureau du vérificateur général est précieux, surtout maintenant. Je pense que vos observations ont été directes et franches, et ressemblent à ce que ressentent de nombreux Canadiens par rapport aux détails qui figurent dans ces rapports et à la qualité du travail effectué par le gouvernement ces dernières années.

Je souligne que vous avez affirmé hier qu'il est très frustrant et décourageant pour le gouvernement de savoir que des problèmes et des obstacles existent depuis de nombreuses années, mais que peu de mesures sont prises. Je pense que ces rapports arrivent à point nommé, car je sais, à titre de député à la tête d'un bureau de circonscription, que les niveaux de service à la clientèle et les délais de réponses empirent dramatiquement alors que nous sortons de la pandémie. Il a été difficile de s'adapter à la pandémie quand elle a commencé, mais alors que nous en sortons et qu'un semblant de normalité semble revenir... Je pense aux services avec lesquels mon bureau a affaire: l'Agence du revenu du Canada, Service Canada, Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada, Anciens Combattants, Passeport Canada et NEXUS, pour n'en nommer que quelques-uns. Nous y observons une aggravation considérable de la situation et un manque total de préparation aux tendances et à ce qu'il se passe.

Certaines des observations que j'ai notées à un haut niveau dans vos rapports — que j'apprécie à leur juste valeur — reviennent à dire que les dépenses ne sont pas synonymes de résultat. Je pense que vous y avez fait allusion dans vos conclusions et dans vos observations dans plusieurs de vos rapports. Très souvent, nous demandons au gouvernement d'agir, concernant les arriérés dans le traitement des demandes des anciens combattants, par exemple. Il répond qu'il a dépensé  $x$  millions de dollars pour résoudre le problème, mais au bout du compte, le fait est que nous dépensons plus pour obtenir moins. À dire vrai, le résultat obtenu pour les fonds dépensés par habitant ne correspond pas au discours ou à la réponse que nous recevons. Nous ne voyons pas de prise en main, de saine gestion et de véritable innovation au gouvernement. Or, il faut qu'il y en ait dans ce que nous faisons ici.

Sincèrement, je peux faire des présages, madame Hogan, sans porter préjudice à ce que vos employés décideront d'étudier. Prenez l'exemple des cartes NEXUS, qui ont fait les nouvelles dernièrement. Notre bureau s'intéresse à la question. Il n'y a pas de plan ou d'échéancier, alors que 300 000 demandes sont en attente de traitement. C'est le chaos absolu, après trois ans de pandémie, et c'est sans parler du fait qu'il a fallu s'adapter à ce genre de programme pendant la pandémie. Alors que nous revenons à la normale, il n'y a littéralement toujours pas d'orientation, de plan, rien.

Pendant ma première intervention, je veux m'attarder à votre rapport sur Anciens Combattants et le traitement des demandes de prestations d'invalidité des vétérans. Je veux citer un extrait de votre rapport. Vous avez indiqué, dans votre conférence de presse et votre rapport, que vous aviez conclu que le gouvernement n'a pas tenu une promesse faite aux vétérans, selon laquelle il prendrait soin d'eux s'ils étaient blessés en service. C'est là une déclaration percutante, mais juste, et il importe de la faire pour comprendre le contexte.

Il est très frustrant de voir que non seulement les détails du rapport confirment les propos de vétérans et d'électeurs de toutes les régions du pays, mais aussi d'entendre la réponse du ministre et du ministère des Anciens Combattants. Dans un article de CBC News, on peut lire que le ministère, tout en acceptant les critiques et les recommandations, attribue les retards à des augmentations de 40 % du nombre de demandes en général et de 75 % des demandes initiales.

Voici ce qui me hérisse, et j'aimerais avoir votre son de cloche à ce sujet. Quand il prépare et utilise les données et les tendances concernant les demandes à Anciens Combattants, le gouvernement fédéral devrait être capable de faire appel à un autre ministère, comme celui de la Défense nationale, pour savoir combien de Canadiens servent dans l'armée, combien sont blessés, quel est leur âge et quelle est la composition démographique du groupe pour pouvoir se préparer en conséquence et prévoir quand une augmentation de la demande en service se profile à l'horizon.

Pourriez-vous parler brièvement de la capacité du ministère? Cherche-t-il à prédire les tendances futures quant aux niveaux de service et aux volumes? Dans le cadre de vos travaux, avez-vous observé quoi que ce soit qui porte à croire qu'il planifie adéquatement la future charge de travail?

• (1120)

**Mme Karen Hogan:** Vous avez abordé de nombreuses questions. Je vous remercie. Je vais tenter de vous répondre.

Je peux vous dire que quand nous avons examiné les données du ministère, nous avons constaté quelques problèmes de qualité, en ceci qu'on s'efforçait d'améliorer les délais de traitement et de réduire les temps d'attente, mais le ministère, ne sachant pas lui-même ce qu'il en était, était incapable de prouver que ces efforts avaient réellement réduit les temps d'attente.

En définitive, comme vous l'avez souligné, il ne s'agit pas de dépenser plus, mais de dépenser de manière plus intelligente et plus créative afin de cibler les obstacles. Pour ce faire, il faut disposer des données nécessaires pour comprendre. Je pense que bien trop souvent, il existe un manque de volonté à échanger des données, parfois au sein d'un ministère ou même entre des ministères. C'est un thème qui prend de l'ampleur et que j'observe dans un grand nombre d'audits. Nous l'avons observé au cours de certains programmes d'aide offerts pendant la COVID-19, et nous le voyons ici encore. Les délais sont longs ou il y a un manque de volonté quand vient le temps de communiquer des données.

En ce qui concerne les tendances à venir et ce que le ministère fait pour s'attaquer à ce problème, je me demande si M. Swales pourrait ajouter quelque chose d'un peu plus précis pour répondre à votre dernière question.

**Le président:** Monsieur Swales, je vais devoir vous interrompre, mais j'espère que nous y reviendrons et obtiendrons une réponse de votre part.

J'accorde maintenant la parole à Mme Shanahan, qui dispose de six minutes.

**Mme Brenda Shanahan (Châteauguay—Lacolle, Lib.):** Je vous remercie beaucoup, monsieur le président.

Je voudrais faire écho aux propos de mon collègue, M. Duncan, et féliciter et remercier la vérificatrice générale et son équipe de leur travail et de leur franchise, car nous avons besoin d'entendre la vérité brute si nous voulons faire ce que doit.

Je suis impatiente — comme le sont, je le sais, mes collègues de même allégeance — d'étudier plus en détail chacun des rapports que vous avez déposés avec les ministères concernés, car il y a effectivement des problèmes et nous devons déterminer comment, à titre de membres du Comité des comptes publics, ce que nous pouvons faire pour aider les fonctionnaires à faire mieux.

Madame la vérificatrice générale Hogan, permettez-moi une réflexion. Les députés ici présents savent que j'ai fait partie du Comité de 2015 à 2018, alors que le précédent vérificateur général signalait des thèmes sous-jacents ou généraux, comme les lacunes répétées dans les services aux Autochtones et dans la collecte de données. Comme je pense qu'un thème, voire deux ou trois, émergent ici, je voudrais que vous me disiez quels sont les thèmes généraux qui se dégagent du travail que vous avez effectué.

• (1125)

**Mme Karen Hogan:** Quand je regarde ce groupe de rapports d'audit que nous avons préparés, je vous dirais que ce sont les personnes qui sont souvent oubliées, qu'il s'agisse de vétérans atteints d'invalidité, de personnes incarcérées ou des citoyens qui sont victimes d'iniquités, que ce soit en raison de leur genre ou d'autre chose. C'est le fait que le gouvernement tente toujours d'appliquer la même recette à tout le monde. Nous constatons que de nombreux programmes atteignent une part appréciable des personnes qu'ils sont censés joindre, mais il est maintenant temps d'atteindre les personnes difficiles à joindre qui vivent en marge de la société.

Comment peut-on changer la recette? Je pense qu'on peut le faire avec une solide ACS+ étayée par des données.

Il ne s'agit pas seulement de lancer un nouveau programme, mais peut-être d'appliquer ce principe aux programmes existants pour y déceler des iniquités inconnues, réunissant des données et effectuant l'ACS+. Je pense que le précédent vérificateur général avait fait remarquer qu'il faut disposer de données et d'une solide stratégie, savoir ce que l'on a, puis l'utiliser à bon escient.

Je pense que ce groupe de rapports va très bien ensemble et résume le thème voulant qu'il faille détecter l'obstacle auquel se heurte un groupe, puis utiliser l'information pour savoir comment l'éliminer afin d'améliorer les résultats. Ce n'est pas sur le processus, mais sur le progrès des programmes qu'il faut mettre l'accent.

**Mme Brenda Shanahan:** Je vous remercie de cette réponse, car je pense que moi et les députés de notre caucus sommes fort mécontents des obstacles systémiques détectés à Service correctionnel Canada mis en lumière dans le rapport 4, notamment par le racisme systémique signalé dans votre rapport.

Quand vous parlez de l'ACS+, c'est un thème ou une approche que vous recommandez depuis 2009, je pense. Je me souviens également d'un rapport clé publié en 2015-2016. Touchons-nous au but avec l'ACS+? Je pense que certains ministères font mieux que d'autres. C'est un outil en évolution.

Constatez-vous que ces outils sont élaborés et mis en commun entre les ministères et organismes?

**Mme Karen Hogan:** Pour être honnête, je dirais que les résultats sont nuancés. Je me réjouis de constater une augmentation du dialogue et de la sensibilisation concernant le genre et d'autres facettes identitaires, comme je l'ai indiqué dans mon allocution. Le dialogue est un bon départ, mais ce n'est que le premier pas.

Certains ministères ou programmes utilisent l'ACS+ de manière très utile et ont modifié leur prestation de service, alors que dans d'autres organismes, cette approche est presque vue comme une exigence, une tâche à accomplir pour surmonter certains obstacles. Souvent, ils recueillent des données et ne s'en servent pas, ou ils n'en recueillent pas. À défaut d'une meilleure façon de décrire la situation, je dirais qu'il y a un peu de tout.

Il faudrait que les choses soient un peu plus uniformes. Quand le ministère des Femmes et de l'Égalité des genres doit expliquer comment il utilise l'outil pour obtenir des résultats concrets, mais qu'il ne dispose pas de données ou de rapports cohérents, il ne peut rendre compte des résultats concrets obtenus grâce à l'outil.

Ici encore, il faut disposer de bons rapports et de solides données pour dire aux gens que l'activité donne des résultats.

• (1130)

**Mme Brenda Shanahan:** Je comprends.

J'ai une dernière question à poser, si le temps me le permet, monsieur le président.

**Le président:** Vous avez 30 secondes.

**Mme Brenda Shanahan:** Quel est le rôle du Bureau du vérificateur général auprès des ministères quand vous décelez des lacunes?

**Mme Karen Hogan:** La plupart des recommandations réellement importantes figureront dans nos rapports d'audit, mais nous ne nous privons pas de présenter des observations plus informelles aux ministères et organismes afin de les aider à s'améliorer. Notre bu-

reau s'est engagé à mettre l'accent sur l'utilisation de l'ACS+ et les stratégies de développement durable. Nous avons renforcé notre expertise et nos connaissances à cet égard, et nous tenterons d'exploiter ces outils dans le cadre de la plupart de nos audits pour déterminer comment l'équité, la diversité et l'inclusion sont prises en compte au quotidien au sein du gouvernement. Nous espérons que nos efforts seront porteurs de changement.

[Français]

**Le président:** Merci beaucoup.

Madame Sinclair-Desgagné, vous avez la parole pour six minutes.

**Mme Nathalie Sinclair-Desgagné (Terrebonne, BQ):** Merci, monsieur le président.

Je remercie beaucoup les témoins de leur présence, plus particulièrement Mme Hogan.

Madame Hogan, je vous remercie de votre déclaration, qui était sans équivoque, comme l'ont souligné mes collègues précédemment. D'entrée de jeu, vous avez dit sentir plus de frustration que d'optimisme. Cette première phrase est particulièrement importante, parce qu'elle reflète l'état d'esprit de beaucoup de gens, que ce soit au Canada et au Québec, et même ici, au Comité. On se rend compte que, dans beaucoup de cas, le gouvernement n'a pas fait de suivi et, surtout, qu'il n'a pas tenu compte de l'intérêt public. Il démontre un manque de désir ou de volonté de s'améliorer et d'offrir de meilleurs services aux Canadiens.

Je rappelle que votre travail est fondamental pour le bien de notre démocratie. Vous avez dit qu'il était important d'avoir un gouvernement qui prend soin des plus vulnérables, et je pense que mes collègues partagent cette opinion. Or, malheureusement, vos rapports font état de profondes lacunes de la part du gouvernement à ce chapitre.

J'aimerais parler particulièrement du traitement qu'on réserve aux anciens combattants, une question que vous avez déjà abordée.

Lors d'une réunion du Comité permanent des anciens combattants, mon collègue M. Desilets a souligné que l'écart dans le traitement des demandes francophones et des demandes anglophones était abyssal. En d'autres mots, on prend beaucoup plus de temps à traiter les demandes francophones que les demandes anglophones.

Avez-vous déjà fait état de cas de ce genre? Avez-vous remarqué un tel écart?

**Mme Karen Hogan:** Oui. Dans notre audit sur les demandes de prestations d'invalidité, nous avons regardé toutes les données du ministère sur le traitement de ces demandes. Comme nous l'avons dit, nous avons constaté que le traitement d'une demande prenait environ 39 semaines. C'est le temps que doit attendre un ancien combattant pour recevoir une réponse à sa demande. Quand nous avons séparé les données, nous avons réalisé que certains groupes attendaient une réponse encore plus longtemps que cela, soit les francophones, les femmes et les vétérans de la Gendarmerie royale du Canada. Les raisons de cet écart diffèrent d'un groupe à l'autre.

Votre question portait sur les demandes de francophones, je vais donc en parler.

Dans un rapport de 2018 du Bureau de l'ombudsman des vétérans, on souligne que les francophones attendent plus longtemps que les anglophones pour recevoir une réponse à leur demande. À la suite de ce rapport, il y a eu des changements. En 2018, Anciens Combattants Canada a ouvert un bureau à Montréal pour traiter les demandes des francophones. En 2020, ce ministère a aussi créé un groupe bilingue pour traiter les demandes. L'augmentation des demandes francophones est telle que ce groupe ne peut pas les traiter rapidement. C'est pour cette raison que les francophones attendent en moyenne 46 semaines avant de recevoir une réponse à leur demande de prestations, comparativement à 39 semaines chez les vétérans anglophones.

**Mme Nathalie Sinclair-Desgagné:** Selon les chiffres que j'ai ici et qui sont tirés d'une note d'information de la Bibliothèque du Parlement, les délais sont maintenant énormes. Selon les données de juillet à septembre 2021, les francophones avaient attendu 76 semaines pour recevoir une réponse, alors que, pour les anglophones, le temps d'attente était de 20 semaines. Je sais bien qu'il y a plus de demandes de francophones. On a déjà les chiffres sur les anciens combattants et les vétérans. S'il y a plus de francophones qui s'engagent dans l'armée, il serait normal que la qualité des services qu'on leur donne soit à tout le moins proportionnelle à leur nombre.

Par ailleurs, je trouve quand même surprenant que les francophones soient un groupe considéré comme plus vulnérable. Il n'y a aucune raison pour que ceux qui sont considérés comme un peuple fondateur du Canada doivent attendre plus longtemps pour obtenir le même service. C'est le cas dans les ministères et dans presque tous les services du gouvernement. C'est sans parler des populations qui sont, elles, plus vulnérables pour d'autres raisons, notamment le racisme systémique, comme vous l'avez évoqué. Par exemple, on traite différemment les membres des Premières Nations, que ce soit en prison ou, dans ce cas-ci, dans les ministères.

Il est vraiment important que vous le souligniez. J'aimerais savoir ce que vous avez observé au sujet du racisme systémique. Il serait très intéressant que vous nous en parliez davantage.

• (1135)

**Mme Karen Hogan:** Si je comprends bien, votre question porte sur le racisme systémique dans les services correctionnels.

**Mme Nathalie Sinclair-Desgagné:** Exactement. Si vous en avez constaté dans d'autres ministères ou rapports, vous pouvez également nous en parler.

**Mme Karen Hogan:** Dans les services correctionnels, nous avons vraiment constaté que des résultats étaient différents dans le cas de certains détenus et que c'était lié à leur race ou à leur ethnicité. Nous avons constaté que les détenus autochtones, à leur arrivée dans un établissement fédéral, faisaient face à des obstacles à pratiquement toutes les étapes. Il pouvait s'agir de l'outil utilisé pour la classification de sécurité, à savoir s'ils devaient se trouver dans un établissement à sécurité minimale, moyenne ou maximale.

Nous avons observé que les détenus autochtones et les détenus noirs étaient incarcérés dans des établissements à plus haute sécurité deux fois plus souvent que l'ensemble des autres détenus et que c'était trois fois plus souvent dans le cas des femmes. Les résultats de l'outil pouvaient être modifiés. Nous avons remarqué qu'ils étaient modifiés dans 53 % des cas lorsqu'il s'agissait de femmes autochtones, et ce, afin qu'elles soient incarcérées dans un établissement à plus haute sécurité. Nous avons pu constater que, de ce fait, les Autochtones passaient environ deux mois de plus dans des établissements fédéraux.

C'étaient vraiment des résultats disproportionnés, basés sur la race ou l'ethnicité.

**Le président:** Merci beaucoup.

Monsieur Desjarlais, vous avez la parole pour six minutes.

[Traduction]

**M. Blake Desjarlais (Edmonton Griesbach, NDP):** Je vous remercie beaucoup, monsieur le président.

Je veux remercier les témoins de comparaître aujourd'hui.

Nous avons ici quatre rapports cinglants qui mettent en lumière des problèmes connus des ministères et du gouvernement, comme vous l'avez souligné dans votre allocution. Ils savent que ces problèmes persistent. Je dois dire qu'à maints égards, les personnes victimes de discrimination le savent depuis encore plus longtemps. Les personnes handicapées et les membres des communautés autochtones déplorent ces problèmes depuis des décennies.

Le degré de discrimination systémique est flagrant. C'est dangereux et cela entraîne des décès. Je le sais. Dans ma communauté de la circonscription de Edmonton Griesbach — comme dans toutes les circonscriptions du pays, j'en suis sûr —, des habitants de toutes nos communautés sont touchés par les problèmes systémiques qui persistent dans la fonction publique et qui tuent littéralement des gens.

Je veux vous remercier, madame la vérificatrice générale, d'avoir signalé ce que je qualifierais de processus épouvantable et de manque de responsabilisation dans nos systèmes. Comme vous avez dû signaler ces problèmes à maintes reprises, je peux comprendre votre frustration, éprouvant moi-même un profond niveau de frustration quand j'agis en interaction avec ces systèmes. On peut même simplement observer la salle et savoir qu'une ACS+ est probablement nécessaire pour chaque ministère. Ce qui m'intéresse le plus, c'est de comprendre la situation et comment on peut l'améliorer.

Le fait que ces problèmes persistent et continuent de persister mine notre confiance envers les institutions publiques. Je me demande comment nous pouvons regagner la confiance des membres de la communauté cités dans ces rapports, particulièrement les membres des communautés autochtones et noires et les personnes handicapées. Nous savons — pas seulement grâce à ces rapports, mais aussi en raison des expériences vécues par ces gens — que ces problèmes persistent.

Quand j'ai lu certains de ces rapports, je n'ai pu que penser que nous avons plus que manqué à notre devoir envers ces populations. Notre gouvernement — et les gouvernements qui se sont succédé depuis aussi loin que 2009 — a manqué à son devoir, et cela me brise le cœur de penser que nous aurions pu faire beaucoup plus pendant ce temps-là. Ces recommandations auraient pu aider les gens de 2009 à aujourd'hui, c'est-à-dire pendant longtemps. En définitive, nous parlons ici de la vie des gens et de la manière dont nous pouvons l'améliorer.

Je m'inquiète du fait que, dans le peu de temps que j'ai passé au Parlement, j'ai déjà constaté qu'il y a énormément d'information, mais si peu d'action que cela me rend furieux.

Je ne peux que sympathiser avec vous, madame Hogan, et comprendre que votre rôle est extrêmement difficile, sachant que vous témoignerez devant le Comité, comme vous l'avez fait de nombreuses autres fois au cours des trois dernières années, et qu'on vous servira probablement la même réponse: nous vous entendons. Nous mettrons le rapport sur une tablette. Nous l'examinerons attentivement et le jugerons formidable. Nous attendrons le prochain avec impatience.

C'est fort probablement ce qu'il se produira ici, mais ce n'est pas ce qu'il devrait arriver. Le problème est là. Je mets mes collègues et le gouvernement au défi de réellement prendre au sérieux le message que ces rapports convoient. Je collaborerai avec vous pour améliorer les choses. Nous sommes tous prêts à travailler avec vous à cette fin, mais pourquoi ne s'améliorent-elles pas?

C'est la question que je vous pose, madame Hogan: comment pouvons-nous appliquer certaines de vos recommandations? Les Canadiens ne méritent pas cela. Les personnes handicapées ne devraient pas avoir à se battre pour obtenir les services de base auxquels elles ont droit. Les Autochtones ne devraient pas être incarcérés autant qu'ils le sont par des gens qui ont manifestement appris le vocabulaire de l'ACS+, mais sans agir en conséquence. Je me demande comment nous pouvons changer les choses au sein des établissements, car ces comportements sont presque criminels.

• (1140)

**Mme Karen Hogan:** Je voudrais avoir une bonne réponse pour vous dire comment résoudre la question.

Si j'examine une partie du travail que nous avons réalisé au cours des deux dernières années, quand on se concentre sur le résultat d'une personne, comme cela a très souvent été le cas dans le cadre des programmes d'aide pendant la COVID, les initiatives ont un effet concret direct sur les Canadiens. Je constate cependant que bien trop souvent — comme l'illustrent d'ailleurs ces rapports —, on met beaucoup l'accent sur la machine et le processus au lieu du résultat. C'est presque comme si on accordait trop d'attention aux étapes pour faire quelque chose, en oubliant l'objectif.

Je pense que si on réoriente l'attention, comme on l'a fait pendant la pandémie pour se concentrer sur les résultats, qu'on utilise une ACS+ et qu'on souhaite réellement comprendre qu'on ne devrait peut-être pas continuer de procéder comme on le faisait auparavant, on peut espérer changer les choses. Je ne suis toutefois pas la seule à pouvoir susciter ce changement.

L'ensemble du Parlement joue un rôle en continuant de presser le gouvernement à agir afin de montrer que ses mesures ont des résultats concrets, et tous les Canadiens peuvent en faire autant. Je partage votre avis: j'attends mieux de la part du gouvernement et je pense que les Canadiens espèrent mieux de leur gouvernement.

**Le président:** Je vous remercie.

Vous disposez de 10 secondes pour intervenir, mais je vois que vous me les laissez.

**M. Blake Desjarlais:** Je vous rends la parole.

**Le président:** Je vais en profiter. Je vous remercie.

Nous passons maintenant à notre deuxième tour de questions. Monsieur Patzer, vous disposez de cinq minutes.

**M. Jeremy Patzer (Cypress Hills—Grasslands, PCC):** Je vous remercie beaucoup.

Je poursuivrai sur un thème qui semble prendre forme ici. Il y a quatre rapports. Le cartable est plein de rapports, qui indiquent tous la même chose. Vous avez des recommandations. Le ministère y réagit. Il les accepte, mais rien ne se passe. Vient ensuite un rapport sur le rapport, avec d'autres recommandations. Le ministère les accepte, mais rien ne se passe.

Vous avez fait allusion au problème au cours de l'intervention de M. Desjarlais, mais comment peut-on rompre le cercle? C'est là le cœur du problème. Vous y avez fait allusion, mais pourriez-vous en dire plus à ce sujet?

**Mme Karen Hogan:** Je crois que vous proposez un angle légèrement différent: le gouvernement fédéral excelle quand il s'agit de créer des plans d'action, mais c'est pour la mise en œuvre des plans que le bât blesse. Et ce n'est pas uniquement l'étape de la mise en œuvre du plan d'action, mais quand il s'agit d'élargir la perspective afin d'être à même de démontrer que les mesures prises ont entraîné un changement concret pour les Canadiens.

Peut-être ont-ils besoin de prendre un peu de recul et de comprendre qu'il va leur falloir prendre plus de temps pour l'élaboration du plan d'action, que cela ne doit pas uniquement porter sur le processus, l'outil ou l'élément mis en évidence comme étant une faiblesse ou un obstacle, mais réellement sur le résultat souhaité.

Je reviens à ce que j'ai dit tout à l'heure sur le fait d'appliquer la même recette. Si l'on regarde l'effort de sensibilisation des personnes vulnérables, une grande partie d'entre elles au Canada ont accès aux prestations qui leur sont offertes, mais si vous voulez cette avancée, il faudrait alors faire les choses un peu différemment. La même recette appliquée de la même manière ne marche pas, mais prendre le prisme de l'ACS+ ou un angle différent pour faire les choses est un moyen de changer la recette. Je crois réellement qu'il s'agit de changer la manière dont nous avons fonctionné au fil du temps.

Je vous encouragerais à mettre au défi les ministères de ne pas toujours appliquer la même formule à l'avenir, et cela donnera peut-être un autre résultat pour les Canadiens.

• (1145)

**M. Jeremy Patzer:** Je vous remercie de vos précisions.

Hier, le ministre des Anciens Combattants a déclaré que son ministère avait pris des mesures importantes pour réduire les temps d'attente et il nous a brossé un tableau très différent de celui que vous venez de brosser. Comment réagissez-vous à cela? Selon vous, est-ce qu'une nouvelle fois, le gouvernement ne prend pas le problème assez au sérieux et affirme qu'il agit, qu'il élabore un plan d'action, alors qu'il ne résout pas vraiment le problème?

**Mme Karen Hogan:** Selon moi, il parlait de résorber l'arriéré et des mesures prises pour réduire le volume de dossiers en arriéré, mais ce n'est pas nécessairement la même chose que de réduire le temps d'attente. Nous savons qu'il y a un arriéré. Notre rapport souligne l'existence de plus de 40 000 dossiers en arriéré pour divers motifs. Près de 50 000 dossiers ont été traités l'an dernier. Mais cela ne signifie pas que le résultat est mesuré à l'aune de nos normes de services, d'une part, ni par rapport aux attentes des anciens combattants, d'autre part. Le ministère s'est engagé à rendre une décision dans un délai de 16 semaines ou d'environ quatre mois. Même si vous avez réduit l'arriéré, si le temps d'attente moyen est toujours de 39 semaines ou de 10 mois, vous n'avez pas tenu votre promesse aux anciens combattants. L'indicateur sur votre site Web pour leur donner une idée du temps d'attente ne leur est pas vraiment utile s'il est si loin de la réalité. Il ne s'agit pas uniquement de résorber l'arriéré.

J'estime que c'est une réussite chaque fois qu'un dossier est clos et qu'une décision est rendue pour un ancien combattant, mais il faudrait aussi réduire le temps d'attente de la décision.

**M. Jeremy Patzer:** Oui. J'ai vu des anciens combattants qui, avant la pandémie, attendaient jusqu'à deux ans parfois avant qu'une décision ne soit rendue, avant d'obtenir ce qu'ils avaient demandé et qu'ils étaient censés recevoir. Leur donner cela serait une bonne chose.

Vous avez dit, à propos du personnel du ministère des Anciens Combattants qui traite les demandes, que la moitié d'entre eux étaient des travailleurs temporaires et qu'aucun plan de dotation à long terme n'était prévu. Il serait, je crois, utile que vous et votre équipe nous donniez davantage de détails sur vos conclusions et vos recommandations concernant cette question.

**Mme Karen Hogan:** Nous avons constaté, comme vous l'avez mentionné, que la moitié du personnel traitant ces demandes de prestations sont des travailleurs temporaires. Il y a des demandes répétées de financement provisoire et de travailleurs temporaires pour résorber l'arriéré, mais ce n'est pas une solution à long terme pour véritablement résoudre le problème, qui est le temps d'attente. C'est pourquoi nous avons recommandé au ministère des Anciens Combattants de mettre en place un plan de dotation à long terme et de demander un financement plus stable et plus prévisible.

La rotation du personnel temporaire est fréquente. Vous prenez beaucoup de temps à les former et quand ils commencent à devenir rentables, ils trouvent un autre emploi plus sûr ou permanent. Selon nous, ce n'est pas le bon moyen de réduire les délais.

**Le président:** Merci beaucoup.

Madame Bradford, vous avez la parole pour cinq minutes.

**Mme Valerie Bradford (Kitchener-Sud—Hespeler, Lib.):** Merci beaucoup.

Je crois que vous venez de répondre à beaucoup des questions que j'allais vous poser, puisque M. Patzer les a posées.

J'ai eu l'occasion d'entendre lundi vos présentations sous embargo. Nous avons quatre rapports ici et ils sont malheureusement...

**Le président:** Veuillez m'excuser, madame Bradford. Pouvez-vous retirer votre masque? Ce sera plus clair pour les interprètes et pour les gens dans la salle.

Je vous remercie.

**Mme Valerie Bradford:** Malheureusement, un thème récurrent domine dans ces quatre rapports, même s'il s'agit de sujets très différents. Rien ne change. Les mêmes problèmes sont relevés et rien ne change.

Aux fins du compte rendu, pouvez-vous résumer la période couverte par ces rapports?

• (1150)

**Mme Karen Hogan:** Oui, tout à fait.

La période de l'audit concernant les barrières systémiques de Service correctionnel Canada va de janvier 2020 jusqu'à juin 2021. Dans tous nos rapports, nous avons examiné des informations avant ces dates, mais tous nos tests et nos échantillonnages s'arrêtent en juin 2021.

Pour le traitement des prestations d'invalidité des anciens combattants, la période ciblée pour l'examen des dossiers et des statistiques va du 1<sup>er</sup> avril 2020 au 30 septembre 2021. La période concernant l'accès aux prestations pour les personnes difficiles à joindre va du 1<sup>er</sup> avril 2019 au 31 août 2021. Notre audit de suivi sur l'analyse comparative entre les sexes plus couvre une période allant d'avril 2016 à janvier 2022.

**Mme Valerie Bradford:** Il est possible qu'il y ait eu des améliorations après la publication des rapports. Est-ce exact?

**Mme Karen Hogan:** J'imagine que c'est possible. C'est une question que vous devriez poser à chacun des ministères. J'ose espérer qu'ils ont commencé à prendre des mesures sur la base de nos conclusions, même pendant l'audit. J'aimerais croire qu'il y a eu quelques améliorations.

**Mme Valerie Bradford:** D'accord.

Ce que je voulais savoir, c'est quelle était la procédure pour les audits de suivi. Quand nous parcourons ces rapports et voyons les recommandations et ce qu'ils ont accepté, ils se donnent une date pour l'élaboration du plan ou autre, une date précise.

Est-ce qu'ils vous en font part automatiquement, ou devez-vous faire un suivi? Est-ce que le BVG leur donne un calendrier de suivi? Comment fonctionne ce processus de suivi?

**Mme Karen Hogan:** C'est une réponse à multiples volets. Il y a bien des façons dont le ministère est sujet à un suivi.

Je vais commencer par notre bureau, puis je parlerai des comités ministériels de vérification, ensuite je parlerai justement du comité des comptes publics. Notre bureau va souvent revenir examiner les audits ou les résultats qui, selon nous, étaient si importants qu'ils justifiaient un réexamen. Par exemple, aujourd'hui, vous avez lu des audits qui touchaient à des sujets récurrents.

Nous reconnaissons également que nous ne pouvons pas nécessairement affecter toutes les ressources aux suivis s'il y a tant d'autres aspects des opérations du gouvernement que nous aimerions vérifier. Ainsi, nous avons lancé un nouveau produit qui s'appelle le suivi de la mesure des résultats. C'est un produit en ligne sur notre site Web. Nous essayons, lentement mais sûrement, d'y ajouter plus de ministères et de résultats, et nous avons l'intention de commencer peu à peu à faire le suivi de mesures précises ou de recommandations précises seulement. Ce serait pour nous un moyen de continuer à exercer une pression.

Les comités ministériels de vérification de tous les ministères et agences doivent, en vertu d'une norme du Conseil du Trésor, faire le suivi de toutes les recommandations qu'ils reçoivent, qu'elles proviennent d'audits internes ou d'audits externes, y compris les nôtres. Par conséquent, leurs comités ministériels de vérification devraient faire un suivi des progrès effectués par la gestion concernant leurs engagements et leurs plans d'action.

Le comité des comptes publics et le comité de l'environnement ont adopté récemment la même motion que vous, à savoir que toute entité qui témoigne doit fournir un plan d'action détaillé en réponse à nos recommandations.

Effectuer le suivi régulier de ces plans d'action est peut-être un autre moyen d'exercer une pression sur les ministères pour qu'ils démontrent s'ils ont ou non pris des mesures, mais je tiens à vous mettre en garde de ce que nous constatons dans ces rapports, à savoir que prendre des mesures ne se traduit pas toujours par des résultats plus positifs pour les Canadiens. Les suivis devraient mettre réellement l'accent sur l'amélioration des résultats et non uniquement sur la modification ou le changement des processus.

**Mme Valerie Bradford:** Oui. Je me rappelle avoir lu un des rapports sur le fait qu'ils aient mesuré, je crois, deux sur peut-être 17 mesures, et ils ne pouvaient pas vraiment déterminer avec ces deux-là si les processus en place avaient effectivement fait une différence. Il semble généralement y avoir un problème de reddition de comptes concernant les problèmes signalés, et c'est une roue qui tourne. Je peux imaginer votre frustration.

**Le président:** J'ai bien peur que votre tour soit terminé.

Nous allons passer à Mme Sinclair-Desgagné.

[Français]

Madame Sinclair-Desgagné, vous disposez de deux minutes et demie.

**Mme Nathalie Sinclair-Desgagné:** Merci, monsieur le président.

Madame Hogan, le dernier élément que vous avez abordé portait sur le mode de fonctionnement des suivis, et j'ai trouvé cela particulièrement intéressant.

Mis à part le magnifique plan d'action qui a été élaboré, pouvez-vous nous donner les exemples les plus flagrants qui vous ont déçue quant au manque d'action, au manque de suivi et, surtout, au manque de résultats?

Pouvez-vous nous donner des exemples concrets de ce que vous avez observé à cet égard?

• (1155)

**Mme Karen Hogan:** Oui, absolument.

Mes exemples vont aussi inclure les rapports dont on discute aujourd'hui.

Les obstacles systémiques dans les services correctionnels sont le premier exemple d'inaction et de résultats inacceptables. Le deuxième exemple est celui du traitement des prestations destinées aux vétérans.

Je vais maintenant faire un retour dans le passé pour parler des mesures que le gouvernement s'était engagé à prendre, après la pandémie de la grippe H1N1, afin d'être mieux préparé à une nouvelle pandémie, de changer le processus relatif à l'échange d'information

sanitaire à l'échelle du pays et d'être en meilleure position pour répondre à une pandémie. Or, lors de notre audit, nous avons constaté que rien n'avait changé et que le changement se faisait durant la pandémie de la COVID-19.

J'aimerais aussi faire référence à l'inactivité du gouvernement pour ce qui est de l'amélioration à l'accès à l'eau potable et salubre dans les collectivités autochtones.

C'est très important de changer ce cycle de mesures temporaires ou de mesures dont le progrès est lent. C'est pour cela que j'ai mentionné qu'après seulement deux ans, je suis plus frustrée.

J'ai encore espoir que le gouvernement change sa façon de faire les choses, mais c'est frustrant de revenir sur les mêmes sujets, et des sujets importants qui touchent des personnes.

**Le président:** Je vous remercie beaucoup.

[Traduction]

Monsieur Desjarlais, vous avez de nouveau la parole pour deux minutes.

**M. Blake Desjarlais:** Merci beaucoup, monsieur le président.

Je voudrais commencer mon tour par certains appels à l'action dans ces rapports. On les trouve dans un rapport en particulier concernant le système de justice pénale, ainsi que dans celui de la Commission de vérité et réconciliation du Canada. Je crois que c'est un autre rapport qui lui ressemble de bien des façons, dans la mesure où il démontre clairement les problèmes. Il donne des recommandations précises sur ce qui est possible et sur ce que doit faire le gouvernement pour remédier à la situation ou faire face à l'extrême surreprésentation des membres des communautés autochtones ou noires dans notre système correctionnel.

Je suis très reconnaissant à votre bureau de l'attention qu'il porte à la Commission de vérité et réconciliation. Il s'agit d'un document important pour la compréhension par notre nation de ses propres systèmes, mais plus encore, c'est une occasion de retrouver la confiance et de rebâtir nos relations avec ma parenté et les nations autochtones dans l'ensemble du pays. Bien sûr, le risque en est que si nous échouons en tant que pays à accomplir ces choses, cela va continuer d'éroder le processus.

En réponse à la question de Mme Shanahan, vous avez mentionné que vous travailliez dans un certain sens à en faire appliquer certaines. Vous avez mentionné que vous n'hésitez pas, de temps à autre, à faire des recommandations ou à donner des conseils de manière informelle à des ministères ou des personnes qui sont vraiment responsables de cette crise qui perdure. Vous avez dit être entrée en contact avec plusieurs d'entre eux, mais ma question porte précisément sur SCC et le fait que le commissaire lui-même ait admis que cette situation perdurait.

Avez-vous moindrement parlé au commissaire ou au SCC pour les motiver ou pour leur démontrer que ces taux de violence continue contre les peuples autochtones sont simplement inacceptables, qu'il est inacceptable qu'ils n'aient pas appliqué une analyse comparative entre les sexes plus et qu'il est inacceptable de continuer d'embaucher de façon disproportionnée des agents correctionnels non autochtones ou non noirs dans ces établissements?

**Mme Karen Hogan:** Je peux vous assurer que, même si la période couverte par l'audit commençait en janvier 2020, l'équipe des vérificateurs a eu de très nombreuses conversations pendant de nombreux mois avec des personnes de Service correctionnel Canada. J'ai eu moi-même plusieurs entretiens pendant cet audit avec le commissaire. Je lui ai fait part de nos préoccupations quant à nos conclusions. Nous avons discuté des recommandations.

Vous avez souligné exactement un élément découlant de la Commission de vérité et réconciliation et de nombreuses recommandations qui sont ressorties de ce rapport. L'une d'elles était en fait une modification à la loi sur les services correctionnels exigeant que l'historique social des Autochtones soit pris en compte dans la décision du niveau de sécurité d'un délinquant autochtone.

Nous avons en fait ciblé un certain groupe de dossiers dans lesquels le niveau de sécurité des délinquants autochtones était augmenté après l'évaluation initiale effectuée par l'outil. Nous avons constaté qu'il n'y avait aucune preuve que l'historique social autochtone ait été pris en compte dans le niveau de sécurité. Nous n'avons pas pu constater si d'autres options réparatrices, comme des pavillons de ressourcement ou plus de temps avec des aînés, avaient été envisagées comme moyen de réduire les risques pour ce délinquant.

Nous avons une recommandation en lien avec cela, parce que c'est une exigence de la loi. Nous avons inclus cette recommandation non seulement pour cela, mais parce que c'est la bonne chose à faire.

• (1200)

**Le président:** Merci beaucoup.

Monsieur Desjarlais, vous avez plus que mérité vos 12 secondes.

Nous allons commencer le troisième tour de questions. M. Duncan a la parole pour cinq minutes, je vous prie.

**M. Eric Duncan:** Merci, monsieur le président.

Madame Hogan, je vous remercie d'avoir repris ce que j'ai dit au premier tour sur le contexte où l'on dépense plus pour obtenir moins, le résultat obtenu pour les fonds dépensés, et la prémisse.

Je comprends la frustration ressentie, et nous le voyons constamment dans ces rapports. On ne communique pas les données, les tendances relatives aux données et les renseignements sur les données. Le rapport intitulé *Le traitement des prestations d'invalidité pour les vétérans* est particulièrement frappant à cet égard. Cela témoigne d'une culture ou d'une mentalité où le ministère de la Défense nationale et Anciens Combattants Canada ne communiquent pas l'information sur ceux qui s'engagent ou qui ont des blessures, ainsi que sur l'âge et les données démographiques qui permettraient de comprendre les tendances à venir.

L'augmentation des demandes ne devrait pas du tout surprendre. Les données devraient être accessibles pour connaître les niveaux de dotation et tous ces renseignements, le nombre de vétérans, le moment de leur départ, soit ce genre de choses. Elles sont complètement laissées de côté et, comme vous y avez fait allusion, on hésite à communiquer l'information. Franchement, c'est presque comme s'il y avait un manque de respect ou de compassion dans les deux ministères lorsqu'il s'agit de communiquer ces renseignements.

Je veux utiliser le temps dont je dispose pour parler du rapport 2 et des demandes de prestations d'invalidité. Il y a une partie qui m'a

vraiment dérangé. Je n'irai pas par quatre chemins en posant ma question. Je vais citer le paragraphe 2.35: « [n]ous avons également constaté qu'Anciens Combattants Canada ne calculait pas toujours son rendement par rapport à sa norme de service de façon cohérente et exacte ». On dit ensuite ceci: « [p]our la date de fin, le Ministère utilisait la date à laquelle la décision concernant les prestations avait été prise », mais dans certains cas, on ne tenait pas compte de l'étape d'évaluation et d'autres étapes qui suivent la date de fin pour que le dossier du vétéran — pour revenir à ce que vous disiez — soit clos.

Je vais vous poser une question directe, si vous me le permettez, madame Hogan. Croyez-vous qu'on a manipulé les données ici? Croyez-vous qu'il est contraire à l'éthique que le ministère utilise une « date de fin » alors qu'il sait très bien qu'il ne s'agit pas de la date de fin réelle pour le vétéran qui reçoit le service?

**Mme Karen Hogan:** Je vais d'abord intervenir au sujet de votre première observation, puis je répondrai à votre question.

Une chose que je veux souligner au sujet du manque de volonté ou de l'hésitation lorsqu'il s'agit de communiquer l'information, c'est que, souvent, dans ces rapports et dans d'autres rapports précédents, on nous dit que si l'information n'est pas communiquée, c'est qu'il y a des préoccupations relatives à la protection de la vie privée. Je peux comprendre que c'est complexe, mais en tant que Canadien, vous croyez que vous communiquez avec votre gouvernement et vous espérez qu'il existe un moyen pour le gouvernement de peut-être résoudre certains de ces problèmes.

En ce qui concerne la date de fin, je ne crois pas qu'on voulait manipuler intentionnellement une date pour tromper les gens. Je crois que c'est le processus. La date de début ne commence pas tant que tous les renseignements n'ont pas été recueillis. Ainsi, un vétéran peut avoir soumis sa demande et il peut y avoir des échanges pendant des semaines entre le ministère et le vétéran pour s'assurer que le dossier est complet. Il faut ensuite attendre un peu pour obtenir certains renseignements médicaux. Le compte à rebours commence alors, mais, pour le vétéran, cette demande est déjà dans la file d'attente depuis un certain temps.

La même chose se produit à la fin, lorsqu'il attend le versement des fonds ou la confirmation du type de blessure. Il s'agit de donner au vétéran une idée réaliste du temps que cela prendra, au lieu d'une norme de service qui n'a pas été respectée en sept ans.

Il s'agit d'être plus transparent, peut-être, concernant toutes les étapes et les processus qui aideraient un vétéran à mieux comprendre.

**Le président:** Il vous reste une minute, monsieur Duncan.

**M. Eric Duncan:** C'est noté.

Je dirais qu'on doit changer le terme « date de fin » parce que quand j'entends « date de fin », je pense que c'est la fin et que le vétéran reçoit un versement de la prestation pour laquelle il a fait une demande.

Dans votre rapport, il est indiqué qu'on a constaté que dans certains cas, la date de fin ne tenait pas compte de l'étape d'évaluation et de l'étape visant à déterminer la gravité du problème de santé, dont son incidence. De plus, la date de fin n'incluait pas la période durant laquelle le vétérinaire devait attendre avant de recevoir les prestations, ce qui signifiait que le temps d'attente était plus long que ce que le ministère avait publié. Peut-être qu'appeler cela une date de fin, qui est la date à laquelle la décision a été prise concernant les prestations... Je dirais que la date de fin réelle, celle à laquelle le processus est terminé, correspond au moment où les vétérinaires reçoivent l'indemnité à laquelle ils ont droit.

Je vous pose ma dernière question. Pourquoi les délais de traitement des indemnités pour blessure grave n'ont-ils pas été examinés dans le cadre de cet audit? Ne sont-ils pas évalués par les mêmes fonctionnaires qui examinent les demandes de prestations d'invalidité d'ACC?

• (1205)

**Mme Karen Hogan:** Si vous me le permettez, monsieur le président, je vais demander à M. Swales de répondre à cette question.

**Le président:** Je crains que la réponse doive être brève.

**M. Nicholas Swales (directeur principal, Bureau du vérificateur général):** Merci, monsieur le président.

Nous ne nous sommes pas penchés là-dessus parce que nous nous sommes concentrés sur les prestations d'invalidité, la question que des groupes de vétérinaires avaient portée à notre attention dans le passé comme étant leur principale préoccupation. C'est ce que nous avons examiné dans le cadre de ces travaux.

**Le président:** Merci beaucoup.

Monsieur Fragiskatos, je vous cède la parole pour cinq minutes. Allez-y, s'il vous plaît.

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

Je remercie la vérificatrice générale et les membres de son personnel de leur présence aujourd'hui.

Madame la vérificatrice générale, je veux utiliser le temps qui m'est accordé pour vous lire des recommandations clés — du moins, à mon avis — tirées de différents rapports, puis vous demander votre avis sur leur mise en œuvre d'après votre expertise.

Le premier rapport que je citerai est le rapport 1, qui s'intitule *L'accès aux prestations pour les populations difficiles à joindre*. La recommandation qui est mise en avant en particulier est la suivante:

Afin de mieux comprendre l'efficacité des stratégies de sensibilisation, l'Agence du revenu du Canada et Emploi et Développement social Canada devraient définir et mettre en œuvre des mesures de rendement uniformes axées sur les résultats pour ce qui est des activités de sensibilisation ciblant les populations difficiles à joindre.

À quoi ressembleraient exactement ces mesures de rendement axées sur les résultats? Et je vous pose une autre question tout aussi importante. Comment pourraient-elles être adaptées aux populations difficiles à joindre? Quelles seraient vos suggestions concernant la question des populations difficiles à joindre sur laquelle le rapport met l'accent?

**Mme Karen Hogan:** Je vais essayer de répondre et je pourrais demander à M. Swales d'ajouter quelque chose.

Nous avons constaté que les ministères mesuraient le nombre d'activités. Par exemple, ils se rendaient dans les collectivités au-

tochtones dans l'espoir de faire savoir aux gens que, s'ils produisaient leur déclaration de revenus, ils pourraient recevoir l'Allocation canadienne pour enfants. Ils mesuraient le nombre de visites, mais ne vérifiaient pas réellement si ces visites faisaient en sorte que des personnes remplissaient une déclaration de revenus par la suite et, par conséquent, avaient accès à l'Allocation canadienne pour enfants.

À mon avis, cela ne cible pas ce groupe. Comme nous l'avons vu dans les statistiques, de nombreuses personnes qui vivent dans les réserves n'ont pas accès à l'Allocation canadienne pour enfants. C'est peut-être parce qu'elles ne veulent pas ou ne peuvent pas remplir une déclaration de revenus. Trouver un autre moyen de s'assurer qu'une famille autochtone peut avoir accès à une prestation à laquelle elle a droit constituerait une activité ciblée de sensibilisation.

Parfois, il y a des gens qui ont besoin d'aide pour remplir un formulaire. Remplir le formulaire peut être la première étape, mais s'ils doivent ensuite traiter avec un autre service, ils sont livrés à eux-mêmes. Il n'existe pas de modèle de service de bout en bout axé sur l'individu et les obstacles à l'accès à ces prestations auxquels il est confronté.

C'est pourquoi nous encourageons le gouvernement à réfléchir différemment à la manière dont il essaie de joindre les personnes difficiles à joindre, qui n'ont pas accès aux prestations de la façon habituelle, soit de la même façon que tous les autres gens.

**M. Peter Fragiskatos:** Je suppose que c'est ma question. Avez-vous des conseils ou des idées, d'après votre expertise, sur la façon de faire avancer les choses? Par exemple, quelles sont les pratiques exemplaires ou qu'est-ce qui a fonctionné dans d'autres pays du G7? Avez-vous des idées à ce sujet?

**Mme Karen Hogan:** Je vais laisser un peu de temps à M. Swales pour qu'il puisse peut-être ajouter quelque chose. Je crois qu'on ne se concentre pas sur l'obstacle réel qui doit être renversé.

On cherche plutôt à faire comprendre aux populations difficiles à joindre qu'il s'agit du point d'accès habituel pour obtenir ces prestations et à les aider à passer par ce point d'accès, au lieu de comprendre réellement l'obstacle.

Monsieur Swales, voulez-vous ajouter quelque chose au sujet des mesures que prennent d'autres pays?

• (1210)

**M. Nicholas Swales:** Monsieur le président, je pourrais juste ajouter rapidement deux ou trois points.

Pour ce qui est de votre question initiale sur les mesures, de notre point de vue, la désagrégation est un élément clé. Il s'agit de se pencher sur les collectivités et de recueillir des renseignements sur le taux d'utilisation et de voir si les initiatives entreprises ont des répercussions, au lieu de s'en tenir à l'ensemble du pays dont les gros chiffres ont tendance à masquer ce qui se passe dans ces collectivités.

Les Britanniques produisent un rapport sur le taux d'utilisation tous les deux ans, qui est basé sur des méthodes sophistiquées de réflexion sur ce problème. Ils font de la modélisation et des enquêtes supplémentaires. C'est certainement un exemple qui, selon nous, pourrait être examiné de plus près.

**M. Peter Fragiskatos:** Il est certainement toujours possible d'améliorer les choses.

On a parlé de l'Allocation canadienne pour enfants ici. Je pense que cela éclairerait le Comité. Je pense que la plupart des membres le savent déjà, mais il est important de souligner que plus de 300 000 enfants ont pu sortir de la pauvreté grâce à ce programme, sans parler des nombreuses familles partout au pays qui en bénéficient chaque mois. L'approche fondée sur les moyens est essentielle à cet égard. Comme je l'ai dit, vous pouvez toujours nous faire part de vos idées sur la façon d'améliorer les choses. Ce n'est qu'un exemple.

**Le président:** Monsieur Fragiskatos, je crains que votre temps soit écoulé.

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

**Le président:** Bien dit.

[Français]

Madame Sinclair-Desgagné, vous avez la parole pour deux minutes trente secondes.

**Mme Nathalie Sinclair-Desgagné:** Merci beaucoup, monsieur le président.

En réponse à ma dernière question, vous avez soulevé trois cas flagrants de manque de suivi relatifs à des graves problèmes que vous aviez soulevés.

Il s'agit des délais de traitements pour les anciens combattants, de la préparation à une pandémie à la suite à la grippe H1N1 et des écarts énormes entre les conditions des différentes populations dans les prisons canadiennes.

Il semblerait que le gouvernement fédéral ait quand même encore beaucoup de travail à faire sur certains aspects, notamment en ce qui touche le racisme systémique.

Madame Hogan, est-ce que vous considérez que le gouvernement fédéral a beaucoup de travail à faire au cours des prochains mois et des prochaines années?

**Mme Karen Hogan:** Je crois que les Canadiens et les Canadiennes font face à beaucoup d'obstacles, tous les jours, en ce qui concerne l'accès aux programmes et aux prestations que le gouvernement a mis en place pour les soutenir au quotidien.

Effectivement, il y a beaucoup de travail à faire pour déterminer quels sont les obstacles et pour trouver une solution afin de les réduire. Souvent, on ne peut pas trouver la solution tout seul. Par exemple, il faut collaborer avec les collectivités autochtones ou avec des organismes communautaires pour soutenir les populations qui sont plus vulnérables et difficiles à joindre. Ce n'est pas un problème qui est facile à régler, et il y a beaucoup de travail à faire, effectivement.

**Mme Nathalie Sinclair-Desgagné:** Je vous remercie.

C'est moi qui le dis à ce moment-ci, mais il semblerait que le gouvernement fédéral ait vraiment du pain sur la planche et qu'il a suffisamment de travail à faire dans ses propres institutions en s'attaquant au racisme systémique qui est démontré et qui a été chiffré dans les rapports de la vérificatrice générale.

**Le président:** Il vous reste 30 secondes.

**Mme Nathalie Sinclair-Desgagné:** Le gouvernement fédéral ne devrait pas s'attaquer à des lois provinciales qui sont appuyées par la grande majorité des Québécois. Je pense que le gouvernement fédéral a suffisamment de pain sur la planche.

Je vous remercie.

**Le président:** Merci beaucoup.

[Traduction]

Monsieur Desjarlais, la parole est à vous pour deux minutes et demie. Merci.

**M. Blake Desjarlais:** Merci beaucoup, monsieur le président.

Je voudrais commencer par réagir au commentaire de mon collègue libéral, qui a dit qu'il est possible d'améliorer les choses. Je pense qu'il y a beaucoup plus de choses à améliorer que ce que son commentaire laisse entendre. Il s'agit, je pense, d'une situation très grave, qui s'est aggravée. C'est vraiment une situation dans laquelle un ensemble de choses doivent être améliorées, et pas seulement un élément. C'est une situation extrême.

Comme vous l'avez mentionné, les plus défavorisés de notre pays sont laissés à eux-mêmes pour faire face à ce genre de violences et d'obstacles. Ce qui doit être au cœur des travaux de ce comité, c'est de montrer avec empressement au gouvernement la mesure dans laquelle il doit y porter attention immédiatement.

Nous ne pouvons pas continuer à pénaliser ces groupes pendant si longtemps. Je ne veux pas avoir à siéger ici pendant une autre décennie et à parler de ce que Mme Hogan a mentionné. Certains de ces problèmes perdurent depuis 2009. C'est tout simplement inacceptable.

Je pense que ce commentaire minimise à bien des égards la gravité de la situation et la réalité des personnes qui sont laissées pour compte.

Ma circonscription compte l'une des plus importantes populations autochtones urbaines. Elle est également en proie à une pauvreté énorme. Les membres de la collectivité de ma ville ont fait un travail extraordinaire pour réaliser ce travail sur le terrain sans l'aide du gouvernement. Ils ont subvenu à leurs besoins et ont fait de leur mieux pour survivre. Ils vendent littéralement des bouteilles et font ce qu'ils peuvent pour se nourrir.

● (1215)

C'est la situation qui fait souffrir les gens de ma collectivité en ce moment. Si les membres de la collectivité ne s'entraidaient pas, il n'y aurait pas de collectivité là d'où je viens. C'est vraiment grâce à l'entraide qu'elle existe.

Votre rapport indique très clairement que les activités de sensibilisation menées par EDSC auprès des collectivités autochtones étaient inadéquates. Il s'agissait en grande partie de collectivités rurales. Je voudrais simplement vous demander, étant donné qu'une majorité d'Autochtones vivent maintenant dans des centres urbains, comment ils sont consultés et j'aimerais savoir si vous vous êtes penchés sur la situation de ces populations.

**Mme Karen Hogan:** Dans notre rapport sur les personnes difficiles à joindre, je ne crois pas que nous ayons ventilé les données selon que les collectivités se trouvaient en région rurale ou dans une zone plus peuplée. Nous avons simplement examiné le groupe des collectivités autochtones dans son ensemble et nous avons essayé de désagréger certaines données.

**Le président:** Merci beaucoup. Le temps est écoulé.

Nous allons maintenant passer à notre prochain tour.

Monsieur Patzer, vous avez la parole pour cinq minutes. Allez-y, s'il vous plaît.

**M. Jeremy Patzer:** Merci encore une fois, monsieur le président.

Je pense que je veux poursuivre dans la même veine, c'est-à-dire parler de l'efficacité, entre autres choses. S'il y a un thème qui pourrait ressortir de ce rapport, c'est que le gouvernement n'utilise pas bien les ressources. Au premier tour, mon collègue, M. Duncan, a parlé du fait que l'on dépense plus, mais que l'on fournit moins de services. Par définition, cela correspond à une mauvaise utilisation des ressources.

Lorsque vous effectuez vos audits, faites-vous des recommandations précisément sur la façon dont le gouvernement peut être plus efficace sans avoir à dépenser des millions et des milliards de dollars supplémentaires, en se concentrant plutôt sur la façon dont il peut mieux utiliser l'argent des contribuables? Vous pourriez peut-être nous en dire plus à ce sujet.

**Mme Karen Hogan:** Dans bon nombre de ces rapports, comme vous le dites avec justesse, il ne s'agit pas nécessairement de dépenser davantage. Dans certains cas, il est probablement nécessaire de fournir un financement permanent à Anciens Combattants Canada afin qu'il dispose d'un effectif stable à long terme. Dans le cas de l'accès à l'eau potable, encore une fois, il est probable qu'un financement supplémentaire soit nécessaire. Dans certains cas, il s'agit d'un financement supplémentaire, et dans d'autres cas — vous avez raison —, il s'agit de dépenser cet argent de façon plus efficace.

Pour revenir à une déclaration que j'ai faite plus tôt, il ne s'agit pas seulement du processus. Il s'agit du résultat, et cela, à mon avis, est une façon de dépenser plus efficacement. Nous essayons d'examiner cet élément dans certains de nos audits. Parfois, il est vraiment difficile de déterminer pourquoi des choses ne se produisent pas. C'est pourquoi, dans certains cas, nous parlons de processus inefficaces qui ne donnent pas de résultats. Je crois que l'une des bonnes façons de cibler des processus plus efficaces serait d'avoir des données beaucoup plus détaillées pour comprendre, vraiment et réellement, les obstacles auxquels sont confrontés les groupes qu'on essaie de cibler.

**M. Jeremy Patzer:** Oui. C'est tout à fait exact. Je pense qu'il faut aussi parler des populations difficiles à joindre, que vous avez étudiées sous différents angles. Vous en avez donné plusieurs exemples ici, comme les collectivités rurales vivant sur un territoire très étendu. On oublie parfois et même souvent que c'est l'une des populations les plus difficiles à servir, simplement parce que la distance entre les lieux est si grande que cela devient problématique. Encore une fois, je pense qu'il y a des moyens pour le gouvernement d'être plus efficace dans son fonctionnement sans que cela ne coûte plus cher, c'est certain.

À ce sujet, d'ailleurs, et compte tenu de la façon dont le gouvernement travaille avec les populations difficiles à joindre, je pense qu'il serait juste de dire... Je pense que nous avons déjà parlé de la situation des différents groupes, mais il est également vrai que toute personne vivant en zone rurale aura généralement plus de mal à accéder aux services ou à s'y retrouver. Pouvez-vous nous en dire plus sur les services offerts dans les collectivités rurales et la façon dont ils pourraient être plus efficaces ou mieux gérés?

**Mme Karen Hogan:** Je vais commencer, et ensuite, si vous le permettez, madame la présidente, je verrai si M. Swales veut ajouter quelque chose.

Je suis d'accord avec vous pour dire qu'un grand nombre de programmes étaient accessibles en ligne avant la pandémie et que la

pandémie a en fait accéléré l'accès à un plus grand nombre de programmes en ligne. Cela constitue un obstacle dans certaines collectivités rurales.

Monsieur Swales, voulez-vous ajouter quelque chose à ce sujet?

• (1220)

**M. Nicholas Swales:** Je vous remercie.

Je pense qu'il faut mentionner aussi que le gouvernement joue un rôle de sensibilisation. Nous en parlons un peu dans notre rapport. Certaines des activités qu'il a entreprises récemment dans les communautés autochtones consistent à miser sur ce genre de choses et à adopter une attitude plus proactive. Cela pourrait être une façon d'aider les collectivités rurales et les collectivités plus éloignées également.

**M. Jeremy Patzer:** Oui. Service Canada et les différents organismes ont souvent tendance à se trouver dans les grands centres urbains. D'un point de vue logistique, c'est logique, mais parfois, la participation est un peu un problème ou un facteur pour joindre les gens. Ce n'est pas tout le monde qui va parcourir en entier le site Web du gouvernement du Canada pour essayer de trouver le lien pour lui faire parvenir ses commentaires sur un programme ou pour savoir comment améliorer quelque chose.

Que faudrait-il faire de plus? Est-ce que les audits font état de ce qui devrait être fait pour améliorer la sensibilisation afin d'offrir aux populations défavorisées des services plus adéquats?

**Mme Karen Hogan:** C'est une question un peu difficile. Je pense que c'est une question à laquelle le gouvernement doit réfléchir de son côté. Il y a tellement de facteurs à prendre en considération, et nous n'avons vraiment ciblé que quatre programmes censés aider les familles à faible revenu à sortir de la pauvreté et les soutenir dans leur vie quotidienne. Quel que soit le programme, il y aura probablement toujours un besoin différent auquel il faudrait répondre ou une réponse différente qui serait nécessaire. Je pense qu'il s'agit de reconnaître qu'il faut repousser nos limites. Les plus vulnérables sont ceux qui ont vraiment le plus besoin des programmes. À partir du moment où l'on reconnaît que la façon de faire habituelle ne permettra probablement pas de les joindre, comment peut-on changer nos méthodes pour joindre ceux et celles que le programme est aussi censé aider et qui pourraient en avoir le plus besoin?

**Le président:** Merci beaucoup. Voilà qui conclut cette série de questions.

Monsieur Dong, vous avez la parole pour cinq minutes.

**M. Han Dong (Don Valley-Nord, Lib.):** Merci beaucoup, monsieur le président.

Je tiens également à remercier les témoins d'être parmi nous aujourd'hui. En tant que nouveau membre du Comité cette session-ci, je pense que ces rapports ouvrent les yeux, c'est le moins qu'on puisse dire.

Je m'adresse à la vérificatrice générale et je commencerai par une question sur les populations difficiles à joindre pour la prestation de programmes gouvernementaux. Vous mentionnez que l'une de ces populations est celle des nouveaux arrivants, qui comprennent les réfugiés. Dans votre audit, avez-vous observé de la collaboration entre les divers ministères, qu'il s'agisse de l'ARC ou des services d'emploi, et IRCC au moyen des programmes d'établissement, afin que les organismes communautaires puissent aller informer proactivement les gens pour les aider à obtenir des prestations gouvernementales?

**Mme Karen Hogan:** Monsieur le président, si vous me le permettez, je demanderais à M. Swales d'ajouter quelque chose à ce sujet, mais je pense que les nouveaux arrivants au Canada se heurtent à de nombreux obstacles. Souvent, il s'agit de la langue dans laquelle est rédigé le formulaire ou d'une hésitation à interagir avec un gouvernement, selon l'endroit d'où ils viennent. Ils sont également confrontés à des obstacles uniques.

Je demanderais à M. Swales de vous parler de la collaboration et du programme que vous avez mentionné. Merci.

**M. Nicholas Swales:** Je vous remercie.

Nous avons parlé avec des gens d'IRCC, Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada, dans le cadre de notre travail. Il y a de la collaboration, tout à fait. Nous parlons dans notre rapport de mesure du taux d'utilisation des prestations pour mieux comprendre les taux des diverses populations. C'est l'un des groupes pour lesquels nous pensons qu'on peut faire mieux. Il y a assurément plus de travail qui pourrait être fait en ce sens.

**M. Han Dong:** Je vous remercie.

Dans mon travail de circonscription, je côtoie une population très particulière. Il y a des gens qui attendent une décision sur leur statut, ce sont des demandeurs d'asile ou des travailleurs sans papiers, mais qui ont des enfants nés au Canada. Leurs enfants sont canadiens. En raison de la façon dont le programme est conçu, ils ne peuvent pas avoir accès à l'Allocation canadienne pour enfants, mettons. Pensez-vous qu'il devrait y avoir des modifications ou peut-être une plus grande admissibilité aux... Je ne parle pas de l'aspect politique. Je veux simplement avoir votre avis sur la question. Devrait-il y avoir moyen d'inclure ces enfants canadiens dans l'Allocation canadienne pour enfants?

• (1225)

**Mme Karen Hogan:** Monsieur le président, honnêtement, la question de savoir qui devrait être inclus dans les programmes relève vraiment de la politique. Je ne suis pas sûre d'avoir une opinion ou un point de vue sur la question.

Je sais que nous avons publié un rapport sur l'Allocation canadienne pour enfants et que nous avons constaté que lorsque quelqu'un présentait une demande, le gouvernement était vraiment efficace pour lui verser l'allocation. Pour nous, il s'agit de déterminer qui sont les personnes qui ne sont pas au courant du programme, qui sont incapables de présenter une demande ou qui se heurtent à divers obstacles pour y accéder, mais votre question s'inscrit dans une perspective beaucoup plus politique, donc je laisserai les décideurs politiques se prononcer.

**M. Han Dong:** Je vous remercie.

J'ai regardé le tableau que vous avez mentionné un peu plus tôt concernant les Anciens Combattants. À la pièce 2.1, vous faites état des demandes en attente d'une décision. En 2019, il y en avait

40 305. En 2020, il y en avait 49 216. En 2021, c'était 43 227. Je vois que ces chiffres sont très influencés par le nombre de demandes incomplètes nécessitant plus de renseignements. Nous en avons vu le nombre augmenter de près de 10 000 entre 2019 et 2020.

Pourriez-vous nous en parler rapidement? Quel est le facteur qui contribue le plus à l'arriéré? Est-ce parce que, d'une manière ou d'une autre, le ministère ne communique pas bien avec les demandeurs pour obtenir tous les renseignements nécessaires au traitement des demandes?

**Mme Karen Hogan:** Je pense que la pièce à laquelle vous faites référence indique simplement qu'il y a un problème de gestion des dossiers au ministère des Anciens Combattants. Dans certains cas, il attend toujours la demande complète. Dans d'autres, il attend que la demande soit attribuée à un arbitre pour commencer à la traiter.

Il y a, je pense, une multitude de raisons pour lesquelles les dossiers sont en attente ou en arriéré, et je ne suis pas sûre que j'attribuerais la situation plus à un facteur qu'à un autre. Je dirais plutôt qu'il faut une meilleure gestion des dossiers.

**Le président:** Merci beaucoup.

**M. Han Dong:** Merci.

[Français]

**Le président:** Madame Sinclair-Desgagné, je vous donne la parole pour deux minutes et demie.

**Mme Nathalie Sinclair-Desgagné:** Je vous remercie, monsieur le président.

J'aimerais revenir à un des sujets abordés précédemment. Il s'agit de votre rapport sur l'analyse comparative entre les sexes. Il semblerait que le gouvernement veut énormément, en toute bonne foi, améliorer le traitement accordé aux différentes personnes, aux différents Canadiens, peu importe leur genre. Toutefois, il semble y avoir peu d'amélioration. Pouvez-vous nous expliquer davantage pourquoi?

**Mme Karen Hogan:** Grâce à l'analyse comparative entre les sexes plus, ou ACS+, nous avons cerné des lacunes qui persistent. Je vais vous décrire les trois principales lacunes observées. La première est le manque de capacité de faire des analyses, par manque soit de temps, de disponibilité ou même des compétences requises.

La deuxième est le manque de disponibilité ou d'utilisation des données. Comme je l'ai mentionné auparavant, parfois les données ne sont pas recueillies. Il est alors difficile de faire une analyse quand on n'a pas l'information de base.

La troisième lacune principale est vraiment le manque de concentration sur l'intersectionnalité. Il y a beaucoup d'information sur les genres et sur la façon dont des hommes et des femmes accèdent aux programmes et sont desservis. C'est dans le « + » de l'ACS+ qu'il y a vraiment moyen de faire mieux. Il faut être en mesure de déterminer, par exemple, comment une femme handicapée a accès ou non à un programme. C'est ce qui nous manque.

Il y a environ 43 éléments d'intersectionnalité et il manque beaucoup d'information pour pouvoir déterminer s'il y a du progrès concret dans l'élimination des lacunes et des barrières qui existent.

• (1230)

**Mme Nathalie Sinclair-Desgagné:** Est-ce un problème de données ou de processus?

**Mme Karen Hogan:** C'est un peu les deux. J'ajouterais qu'il faut savoir quoi faire des données et du processus.

Nous avons donc recommandé à Femmes et Égalité des genres Canada d'être vraiment plus visible. Le ministère a un rôle très important à jouer dans l'éducation et la formation au sein du gouvernement afin d'améliorer l'intégration des aspects liés à l'ACS+ dans la conception des programmes. L'ACS+ vient en complément du programme déjà en place.

**Le président:** Merci beaucoup.

[Traduction]

Monsieur Desjarlais, c'est à nouveau à vous, pour deux minutes et demie.

**M. Blake Desjarlais:** Merci beaucoup, monsieur le président.

J'aimerais poursuivre sur un sujet similaire à celui que j'ai abordé précédemment. Je rappelle à tous qu'il s'agit ici de l'accès aux services, surtout pour les populations difficiles à joindre. Il y a de nombreux obstacles auxquels les gens peuvent être confrontés. Il y a les barrières raciales, mais il y a aussi les handicaps. Parfois, il y a les deux, ou les obstacles sont multiples. Il peut aussi y avoir des inégalités entre les sexes.

C'est dans ce contexte que je pense aux citoyens de ma ville. Il y a 3 200 personnes sans abri dans ma ville. C'est une grande population qui ne reçoit absolument aucun service. Quand je parle aux itinérants, je vois qu'ils n'ont souvent même pas de carte d'identité. Ils n'ont souvent pas les renseignements de base que ces programmes exigent pour qu'on puisse leur fournir du soutien.

Quand je réfléchis à la manière de mieux servir ces populations, je pense aux modèles utilisés par Services aux Autochtones Canada, comme celui qui consiste à se rendre en personne dans les villages éloignés et difficiles d'accès pour présenter les programmes à la population. Cela n'a cependant pas beaucoup de succès, compte tenu de la méfiance des membres de la communauté envers le gouvernement. Mais c'est un aparté à ma question.

Pour ceux qui sont confrontés à des obstacles très concrets pour accéder aux services, comme les personnes handicapées, y a-t-il un mécanisme spécial que les ministères utilisent afin de mieux consulter ou de mieux informer les gens — les personnes qui vivent avec un handicap — au sujet de ces programmes?

**Mme Karen Hogan:** Je crois que c'est une chose que nous mettons en relief dans notre rapport sur les personnes difficiles à joindre, parce que l'on pourrait faire beaucoup mieux. Ce que nous avons constaté, c'est qu'un grand nombre d'activités de sensibilisation ne se fondent pas sur cette sorte d'approche pratique et personnalisée pour joindre la personne confrontée à de multiples obstacles pour accéder au programme. Vous avez donné l'exemple des personnes en situation de précarité de logement et celui des personnes handicapées. Je dirais qu'il peut s'agir d'une personne qui vit dans un refuge, qui fuit une situation de violence, qui n'a pas d'adresse permanente et qui est incapable de remplir une déclaration de revenus et d'accéder aux programmes dont elle pourrait avoir absolument besoin au quotidien.

Cela nous ramène au commentaire sur la nécessité de comprendre les obstacles auxquels les populations difficiles à joindre sont confrontées, puis comment les éliminer. La façon habituelle de produire sa déclaration de revenus n'est peut-être pas celle qui leur convient le mieux.

Je vois que les programmes que nous avons examinés sont principalement fondés sur le revenu, mais dans le cadre du programme du Supplément de revenu garanti, on est en train de mettre à l'essai d'autres moyens d'attester du revenu, outre la déclaration de revenus. Certaines personnes hésitent à soumettre une déclaration, mais ne sont pas nécessairement fermées.

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

Nous ferons maintenant un dernier tour de questions. Monsieur Aboultaif, vous avez la parole pour cinq minutes, s'il vous plaît.

**M. Ziad Aboultaif (Edmonton Manning, PCC):** Merci, madame Hogan, à vous et à votre équipe. Je ne pense pas que vous auriez pu être plus clairs dans l'examen et la mise en lumière des problèmes auxquels nous sommes confrontés.

Le gouvernement, la fonction publique, a grossi de 12 %, je pense, depuis 2015. Nous constatons un manque de résultats, une baisse de la productivité, et cela nous pousse à nous poser la question suivante: y a-t-il trop de bureaucratie au Canada? Nos systèmes sont-ils désuets? Pensez-vous que nous aurions besoin d'une véritable stratégie pour restructurer l'ensemble de l'appareil gouvernemental d'ici 10 ans, par exemple?

**Mme Karen Hogan:** C'est une question très vaste.

Je crois, d'après ce que nous voyons bien souvent, que l'accent est parfois mis beaucoup plus sur le processus ou sur l'appareil gouvernemental que sur les résultats. Cela se traduit par bien des lenteurs dans les progrès, les activités et les actions.

Je vous mets toutefois en garde contre la tentation de prendre la direction contraire et d'éliminer tout cela. Nous l'avons vu avec les programmes d'aide lancés pendant la pandémie. Il faut trouver l'équilibre, le bon nombre de contrôles, le bon nombre de vérifications, mais aussi des façons d'accélérer le processus. Encore une fois, l'accent ne doit pas être mis uniquement sur le processus. Je pense que c'est la clé. Pour faire mieux, il faut tenir davantage compte des résultats pour les gens, notamment de l'accessibilité réelle des prestations, et pas seulement des activités visant à les faire connaître.

Je pense qu'il s'agit de nous fixer le bon objectif, mais aussi de trouver un meilleur équilibre dans les contrôles requis et les processus bureaucratiques pour parvenir au résultat.

• (1235)

**M. Ziad Aboultaif:** N'êtes-vous pas d'accord pour dire que nous aurions besoin d'une sorte de stratégie pour les cinq ou dix prochaines années, ne serait-ce que pour revoir nos processus? Je serais d'accord, en tout cas. Je l'entends des anciens combattants aussi. Il y en a quatre qui sont venus me voir à mon bureau et qui m'ont dit, à la fin: « On dirait que le gouvernement attend que nous mourrions pour traiter la demande. » Devant ce sentiment, j'ai dit au ministre que c'est ce que j'entends de la part de nos anciens combattants, et c'est sans compter tous les autres problèmes qui touchent les services sociaux, à l'ARC, à IRCC et dans chaque ministère.

Je pense que le problème ne se limite pas seulement à un ou deux ministères. Vous avez mentionné quelques éléments, mais au-delà de cela, je pense que c'est un problème généralisé. Je pense que vous seriez peut-être en mesure de faire pression pour que nous nous dotions d'une véritable stratégie, peut-être même pour restructurer l'ensemble de l'appareil gouvernemental, pour nous améliorer. Sinon, nous prenons du retard.

Je crois qu'à un certain moment, nous étions en avance sur le monde, mais maintenant, nous semblons à la traîne.

**Mme Karen Hogan:** Je crois que mon rôle consiste à vous indiquer où je vois des faiblesses et des obstacles. C'est ensuite aux décideurs politiques de décider s'il faut apporter un changement fondamental à la structure gouvernementale. Nous constatons aussi souvent une pensée cloisonnée, un manque de communication de l'information et des progrès trop lents en raison de l'importance accordée aux processus.

Cela fait des années que je soulève les mêmes problèmes. Je crois que mon bureau les met en évidence depuis des dizaines d'années. Comment faire maintenant pour agir différemment? C'est pourquoi j'ai mentionné dans mon exposé que j'étais heureuse de voir s'intensifier le dialogue sur le genre, l'égalité, la diversité et l'inclusion. Il est temps maintenant que les actions suivent les paroles.

**M. Ziad Aboultaif:** Le gouvernement ou les politiciens peuvent bien en parler, mais qui doit réellement faire le travail? Ce sont les personnes qui travaillent dans les différents ministères. Ces personnes restent dans le système. Peu importe que les gouvernements changent.

Les bureaucrates, si je peux les appeler ainsi, croient-ils que nous avons un problème? Sont-ils disposés à en parler ouvertement et à mettre réellement en place des solutions, ou, encore une fois, ont-ils la même maladie et sont-ils eux-mêmes en retard? Qu'avez-vous observé pendant votre audit?

**Mme Karen Hogan:** Je serai vraiment honnête avec vous et je vous dirai que je crois qu'il y a un désir et une volonté incroyables dans la fonction publique de bien faire pour les Canadiens et d'améliorer les résultats, absolument, mais ils sont constamment sous tension. C'est une tension saine, mais il y a une tension constante entre la nature à court terme d'un gouvernement... Le gouvernement se renouvelle tous les quatre ans ou moins, en général, et cette courte visée nous empêche parfois de penser à long terme.

On le voit, je crois, dans un certain manque d'activité. Toutes les dépenses liées à la préparation, à l'élaboration de mesures d'urgence nationales en prévision d'un problème potentiel à venir, ne relèvent pas du court terme. C'est du long terme. Vous devez...

**Le président:** Merci beaucoup d'avoir soulevé ce point.

Merci à tous. Nous retournerons maintenant du côté des libéraux. Je crois que c'est Mme Shanahan qui prendra la parole.

Est-ce que vous partagerez votre temps avec quelqu'un, ou est-ce votre tour?

**Mme Brenda Shanahan:** Je prendrai les cinq minutes au complet, si mes collègues sont d'accord.

**Le président:** Merveilleux. C'est très bien.

**Mme Brenda Shanahan:** Merci beaucoup.

Il y a deux choses que je veux dire d'emblée. Je partage la perception de la fonction publique de Mme Hogan. Je pense que la bonne volonté et le désir de faire mieux sont totalement là, mais que c'est notre travail à tous d'y contribuer.

• (1240)

[Français]

J'aimerais simplement ajouter que j'ai trouvé encourageant d'entendre le terme « racisme systémique » plusieurs fois aujourd'hui. C'est très important. Malheureusement, on l'entend rarement.

Il faut reconnaître que le racisme systémique ne se résume pas simplement à des paroles dénuées de gentillesse adressées à quelqu'un. Le racisme systémique est vraiment ancré dans nos institutions, lois, règlements, processus, et ainsi de suite. L'ACS+ est un outil qui nous permet de le détecter.

[Traduction]

J'aimerais prendre le rapport de suivi de l'analyse comparative entre les sexes plus.

Par votre intermédiaire, monsieur le président, j'aimerais connaître l'opinion de Mme Hogan sur l'état de cet outil, qui a évolué depuis au moins 20-25 ans. Le Canada s'est peut-être joint un peu tard à la danse, mais où en sommes-nous par rapport à nos pairs de l'OCDE, par exemple?

**Mme Karen Hogan:** Merci, monsieur le président. Je vais peut-être demander à Carey Agnew de compléter ma réponse.

Comme vous l'avez mentionné, le gouvernement du Canada a pris des engagements qui remontent à 25 ans sur l'analyse comparative entre les sexes et, plus récemment, sur l'analyse comparative entre les sexes plus. J'ai constaté avec déception qu'il n'y a pas plus de preuves concrètes démontrant que toutes ces activités ont permis d'obtenir de meilleurs résultats pour les diverses lignes intersectionnelles.

**Mme Brenda Shanahan:** Si vous le permettez, j'aimerais intervenir. La mesure est toujours un problème, mais vous signalez dans votre rapport que les progrès se sont accélérés au cours des cinq dernières années. Sur le plan de la mesure, par exemple, nous avons une initiative visant à augmenter le nombre de femmes à des postes de direction. Nous savons que le nombre de femmes au sein de conseils d'administration d'entreprises a augmenté d'environ 2,5 % chaque année depuis 2016. Est-ce que c'est l'exemple d'une mesure à la fois efficace et concrète?

Il y a aussi les investissements que nous avons faits dans la lutte contre la violence fondée sur le sexe. Nous avons effectivement des statistiques qui montrent que le taux d'homicide a diminué de 33 % dans les cas de violence fondée sur le sexe. En ce qui concerne l'équité salariale et la transparence des salaires, l'écart salarial a effectivement fléchi de trois cents depuis 2015, lorsque nous avons lancé cette politique.

J'aimerais avoir votre avis sur des mesures de ce type. Est-ce que c'est ce que vous recherchez?

**Mme Karen Hogan:** Nous recherchons assurément des objectifs mesurables et précis. Vous devez surveiller et mesurer les progrès au fil du temps. C'est ce que nous constatons parfois. Vous avez évoqué quelques exemples, mais nous ne constatons pas que c'est le cas partout, que c'est complet.

Tout à l'heure, lorsque nous avons parlé de cet outil, j'ai dit que les résultats étaient variables. Quand on prend du recul et qu'on essaie d'avoir une vue d'ensemble, on constate que ce n'est pas simple quand les rapports sont incohérents ou quand tout le monde ne fixe pas un objectif mesurable ou précis.

Si vous le souhaitez, nous pouvons parler de ce que font d'autres pays. Je pourrais peut-être demander à Mme Agnew d'ajouter quelque chose.

**Mme Carey Agnew (directrice principale, Bureau du vérificateur général):** Merci.

Pour revenir aux objectifs mesurables et précis, ils sont vraiment le moteur de la réalisation de l'égalité des sexes et plus encore. En outre, il est nécessaire de disposer du bon type de données pour que les indicateurs permettent de suivre les incidences intersectionnelles et le processus.

Comme l'indique la pièce 3.4 de notre rapport, les données désagrégées ne sont pas disponibles pour ces indicateurs, et rien n'est encore prévu pour changer cela. C'est la raison pour laquelle nous recommandons au ministère de la Condition féminine et de l'Égalité des sexes, en collaboration avec d'autres, d'élaborer des objectifs plus précis et plus mesurables pour le Cadre des résultats relatifs aux genres, et pour tous les autres cadres auxquels il contribue; de plus, élaborer et mettre en œuvre un plan pour surveiller les résultats aurait pour effet d'« améliorer la disponibilité des données relatives aux facteurs identitaires croisés qui sont pertinentes à tous les indicateurs utilisés dans les cadres connexes ».

• (1245)

**Mme Brenda Shanahan:** C'est excellent. J'ai hâte de me pencher sur ce rapport. On peut toujours faire mieux, monsieur le président.

**Le président:** Malheureusement, votre temps est écoulé. Je veux permettre à tout le monde d'intervenir.

[Français]

Madame Sinclair-Desgagné, vous avez la parole pour deux minutes trente secondes.

**Mme Nathalie Sinclair-Desgagné:** Merci, monsieur le président.

J'aimerais aborder un sujet dont on parle très peu, soit le traitement des aînés par notre gouvernement. Nous essayons d'en parler autant que possible, mais, malheureusement, nous n'obtenons pas toujours les résultats escomptés.

Pouvez-vous m'en dire davantage sur la vulnérabilité des personnes qui demandent déjà l'accès au Supplément de revenu garanti, ou SRG?

**Mme Karen Hogan:** C'est une question un peu pointue.

Si vous me le permettez, monsieur le président, je demanderais à M. Swales de faire des commentaires sur ce sujet.

**M. Nicholas Swales:** Voici le commentaire que je ferais dans le contexte de notre rapport. Nous avons observé que, quand le gouvernement mesure son niveau de réussite envers cette population, il n'inclut pas toujours ceux qui n'ont pas rempli de déclaration de revenus.

À notre avis, il faut considérer la population globale. Ce n'est pas une prestation qui s'adresse seulement à ceux qui en font la demande, elle s'adresse à toute la population. Il faut donc avoir des informations sur toute la population.

**Mme Nathalie Sinclair-Desgagné:** Très bien.

Beaucoup de personnes qui font une demande de Supplément de revenu garanti sont déjà des gens très vulnérables qui rencontrent beaucoup d'obstacles, ne serait-ce que pour remplir une demande

de SRG ou une déclaration de revenus. Que pensez-vous de l'idée d'instaurer l'adhésion automatique au Supplément de revenu garanti?

Les gens n'auraient pas nécessairement besoin de faire une demande. Ceux qui auraient besoin du Supplément de revenu garanti seraient déjà identifiés comme des personnes vulnérables et auraient droit à une adhésion automatique.

**Mme Karen Hogan:** Il existe d'autres prestations pour les aînés dont l'adhésion est automatique. Je pense que c'est une question qui s'adresse à ceux qui établissent la politique. Cela dit, c'est une façon de gérer un problème d'accès.

[Traduction]

**Le président:** Merci beaucoup.

C'était une excellente réponse également — comme il fallait s'y attendre, je le précise.

Monsieur Desjarlais, vous avez la parole pour deux minutes et demie.

**M. Blake Desjarlais:** Merci, monsieur le président.

Encore une fois, je tiens à remercier les témoins de leur présence.

Je sais que c'est notre dernier tour. Nous n'avons pas souvent le plaisir de vous voir tous, alors je suis très heureux que vous soyez présents aujourd'hui pour ce que je considère comme un travail important. Je pense que le thème, si nous pouvions le résumer d'une manière ou d'une autre, monsieur le président, est celui des obstacles systémiques manifestes qui continuent de nuire à notre fonction publique et de causer un préjudice irréparable aux Canadiens de tout le pays, en particulier aux plus vulnérables.

Au nom des gens qui nous regardent, bien sûr, et de tous ceux qui vivent cette situation, je dirais qu'il est tout à fait justifié que vos rapports comportent des recommandations qui demandent au gouvernement de faire mieux dans tout un éventail de régions. Mon seul espoir, et le défi que j'y vois, à bien des égards, c'est que nous y parvenions vraiment.

Dans mes interventions précédentes, j'ai dit croire que les rapports seront très probablement placés sur une tablette quelque part, mais j'espère qu'on me prouvera que j'ai tort. C'est la réalité. C'est juste la vérité sur la façon dont ces rapports ont été traités dans le passé. Je ne veux pas que cela se produise.

Je crois que votre bureau et votre institution jouent un rôle d'une extrême importance dans notre pays, et lorsque nous ne tenons pas compte des conseils de votre bureau, qui sont libres de toute partialité... Il est important que nous écoutions tous et que nous prenions au sérieux ces recommandations, en évitant de nous justifier par d'autres points de données comme les trois cents — sauf le respect que je dois à Mme Shanahan. C'est important, bien sûr, mais la réalité nous montre que cela ne fonctionne pas. Ce n'est pas suffisant. Il nous faut des points de données plus solides. Il nous faut un suivi et une responsabilisation. C'est ce qui est important pour moi.

Je vous remercie sincèrement de votre présence. Je ne sais pas combien de temps il me reste, mais je voulais vous dire que s'il y a d'autres commentaires que vous ou l'un de vos collègues voulez faire, je vous cède mon temps de parole à cette fin.

**Le président:** Vous disposez de 30 secondes.

**Mme Karen Hogan:** Je vous remercie de me donner du temps.

Je suis d'accord. Je pense que cet ensemble de rapports traite vraiment des programmes destinés à cibler non seulement la majeure partie de la population, mais bien la population entière. J'espère qu'ils mettent en évidence les obstacles auxquels le gouvernement doit s'attaquer afin de ne laisser personne pour compte.

● (1250)

**Le président:** Merci.

Merci d'être venus comparaître devant nous aujourd'hui encore. C'était bien de vous voir l'autre jour également pour obtenir un

aperçu du travail de votre bureau. Nous vous en sommes reconnaissants.

Je vais maintenant suspendre la séance et laisser partir les témoins et les invités qui sont dans la salle, afin que nous puissions rapidement passer aux travaux du Comité.

Merci encore d'avoir comparu.

*[La séance se poursuit à huis clos.]*

---







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>