



CHAMBRE DES COMMUNES
HOUSE OF COMMONS
CANADA

44^e LÉGISLATURE, 1^{re} SESSION

Comité permanent des comptes publics

TÉMOIGNAGES

NUMÉRO 034

Le mardi 25 octobre 2022

Président : M. John Williamson



Comité permanent des comptes publics

Le mardi 25 octobre 2022

• (1540)

[Français]

Le président (M. John Williamson (Nouveau-Brunswick-Sud-Ouest, PCC)): Je déclare maintenant la séance ouverte.

Bienvenue à la 34^e réunion du Comité permanent des comptes publics de la Chambre des communes.

Conformément à l'article 108(3g) du Règlement et à la motion adoptée par le Comité le 21 octobre 2022, le Comité se réunit aujourd'hui dans le cadre de son étude sur le Rapport 1, L'accès aux prestations pour les populations difficiles à joindre, 2022 — Rapports 1 à 4 de la vérificatrice générale du Canada.

[Traduction]

J'aimerais maintenant accueillir nos témoins, qui se joignent à nous en personne et par vidéoconférence.

Avec nous aujourd'hui, Mme Karen Hogan, vérificatrice générale du Canada. Heureux de vous voir. Le Bureau du vérificateur général est également représenté par M. Nicholas Swales. Heureux que vous soyez de retour également, monsieur.

Je ne vais pas essayer de tous vous repérer à l'écran, puisqu'il y a au moins 12 cases. Je vais souligner votre présence et, si vous n'êtes pas là, le greffier m'en avisera dans quelques minutes.

Pour le compte de l'Agence du revenu du Canada, nous accueillons par vidéoconférence M. Bob Hamilton, commissaire du revenu et premier dirigeant; M. Maxime Guénette, sous-commissaire, Direction générale du service, de l'innovation et de l'intégration; et Mme Gillian Pranke, sous-commissaire, Direction générale de cotisation, de prestation et de service.

Le ministère suivant est celui de l'Emploi et du Développement social. Nous recevons par vidéoconférence Mme Lori MacDonald, sous-ministre déléguée principale, Emploi et Développement social, et chef de l'exploitation pour Service Canada; Mme Tammy Bélanger, sous-ministre adjointe principale, Direction générale des prestations et des services intégrés; et M. Atiq Rahman, sous-ministre adjoint, Direction générale de l'apprentissage.

Enfin, pour le compte de Statistique Canada, nous recevons par vidéoconférence Mme Josée Bégin, directrice générale, Marché du travail, de l'éducation et du bien-être socioéconomique; et M. Andrew Heisz, directeur, Centre de la statistique du revenu et du bien-être socioéconomique.

Chaque ministère et organisme aura d'abord cinq minutes pour faire sa déclaration liminaire.

Madame Hogan, nous allons commencer par vous ou l'un de vos collègues. Vous avez cinq minutes. Allez-y, je vous en prie.

[Français]

Mme Nathalie Sinclair-Desgagné (Terrebonne, BQ): Excusez-moi, monsieur le président.

Pouvons-nous vérifier que les tests de son ont bien été effectués avec tous les participants? Nous avons beaucoup de témoins sur Zoom.

Le président: Oui, les tests ont été faits, comme d'habitude.

[Traduction]

Vous avez la parole, madame Hogan.

[Français]

Mme Karen Hogan (vérificatrice générale du Canada, Bureau du vérificateur général): Monsieur le président, merci de nous donner l'occasion de discuter de notre rapport sur l'accès aux prestations pour les populations difficiles à joindre, qui a été déposé à la Chambre des communes le 31 mai 2022. Je tiens d'abord à reconnaître que cette séance se déroule sur le territoire traditionnel non cédé du peuple algonquin anishinabe.

Je suis accompagnée aujourd'hui de Nicholas Swales, le directeur principal qui était responsable de l'audit.

Le gouvernement du Canada offre plusieurs programmes de prestations de soutien du revenu pour aider les Canadiennes et les Canadiens à faible revenu à se sortir de la pauvreté et pour réduire les inégalités. Ces programmes peuvent seulement atteindre leurs objectifs si les personnes admissibles aux prestations en connaissent l'existence et peuvent y avoir accès.

L'Agence du revenu du Canada et Emploi et Développement social Canada savent que certaines personnes n'accèdent pas aux prestations auxquelles elles sont admissibles. Il s'agit notamment des membres des groupes à faible revenu, qui sont difficilement desservis par les modes conventionnels de prestation de services, comme les Autochtones, les aînés, les nouveaux arrivants au Canada et les personnes en situation de handicap. Ces populations difficiles à joindre ont besoin d'une aide supplémentaire de la part du gouvernement.

Dans le cadre de cet audit, nous avons voulu savoir si l'Agence du revenu du Canada et Emploi et Développement social Canada veillent à ce que les populations difficiles à joindre connaissent l'Allocation canadienne pour enfants, l'Allocation canadienne pour les travailleurs, le Supplément de revenu garanti et le Bon d'études canadien, et qu'elles puissent avoir accès à ces prestations.

Nous avons constaté que le gouvernement n'avait pas de vue d'ensemble précise et complète des personnes qui n'obtenaient pas les prestations. Le gouvernement estimait que, dans l'ensemble, une grande proportion des personnes à faible revenu recevait ces prestations. Toutefois, l'Agence et le ministère ont surévalué le taux d'utilisation des prestations parce qu'ils ne tenaient pas toujours compte des personnes qui n'avaient pas produit de déclaration de revenus. En effet, produire une déclaration de revenus est une exigence pour obtenir la plupart des prestations.

● (1545)

[Traduction]

Depuis 2018, l'Agence et le ministère déploient davantage d'efforts pour mieux faire connaître les prestations aux personnes qui en ont le plus besoin. Des activités de sensibilisation ont ciblé les populations difficiles à joindre, qui sont plus susceptibles de gagner des revenus modestes et qui se heurtent souvent à des obstacles pour obtenir des prestations. Il s'agit entre autres des personnes qui peuvent ignorer l'existence des prestations offertes ou hésiter à interagir avec des organismes gouvernementaux.

Nous avons constaté que, malgré ces efforts, le ministère et l'Agence n'avaient pas élaboré de mesures leur permettant d'évaluer l'incidence des activités de sensibilisation. Par exemple, ils ne pouvaient pas mesurer la hausse du taux d'utilisation des prestations chez les groupes ciblés au fil du temps ou d'autres effets connexes, comme l'augmentation du nombre de déclarations de revenus produites par ces mêmes groupes au fil du temps.

Enfin, nous avons constaté que les stratégies axées sur les services visant à aider les personnes qui avaient besoin d'un soutien personnalisé accru n'étaient pas suffisamment intégrées entre l'Agence et le ministère. L'Agence et le ministère avaient mis sur pied quelques projets pilotes pour travailler de pair avec les groupes communautaires afin d'offrir un soutien plus personnalisé, mais ils n'avaient pas conçu de stratégie de prestation de services intégrée.

L'amélioration de la collecte et de l'utilisation de données désagrégées leur permettrait de mieux comprendre et cerner les obstacles et de mieux cibler leurs stratégies de sensibilisation. Statistique Canada est un partenaire important pour la collecte et l'analyse de données. Bien que l'Agence et le ministère aient pris certaines mesures, ils n'en ont pas fait assez pour aider les personnes à se prévaloir des prestations. Par conséquent, ils n'arrivent pas à améliorer le niveau de vie des personnes et des familles qui peuvent avoir le plus besoin de ces prestations.

Nous avons formulé trois recommandations dans le cadre de cet audit. L'Agence du revenu du Canada, Emploi et Développement social Canada et Statistique Canada les ont toutes acceptées.

Monsieur le président, je termine ainsi ma déclaration. Nous nous ferons un plaisir de répondre aux questions des membres du Comité.

Merci.

Le président: Merci beaucoup, madame la vérificatrice générale.

Passons maintenant à la déclaration liminaire de l'Agence du revenu du Canada.

Monsieur Hamilton, je vous en prie. Vous avez cinq minutes.

[Français]

M. Bob Hamilton (commissaire du revenu et premier dirigeant, Agence du revenu du Canada): Merci, monsieur le président.

Nous vous remercions de cette occasion de discuter de la réponse de l'Agence du revenu du Canada au rapport 1 de la vérificatrice générale du Canada, sur l'accès aux prestations pour les populations difficiles à joindre.

Aujourd'hui, je suis accompagné de deux sous-commissaires de l'Agence: Gillian Pranke et Maxime Guénette.

Premièrement, je tiens à souligner l'excellent travail des employés de l'Agence durant la pandémie de la COVID-19. Ils ont soutenu les Canadiens en leur permettant d'avoir accès aux prestations et aux crédits auxquels ils avaient droit.

[Traduction]

Ils ont déployé de nombreux efforts pour ce faire, et malgré les impacts de la pandémie au cours des trois dernières périodes de production des déclarations de revenus, nos employés ont été en mesure de fournir des milliards de dollars en soutien urgent pour aider des millions de Canadiens.

En ce qui concerne les populations difficiles à joindre, l'Agence a pris de nombreuses mesures pour continuer à joindre les plus vulnérables. En fait, lorsque les nombreux comptoirs d'impôts faisant partie du Programme communautaire des bénévoles en matière d'impôt, ou PCBMI, devaient fermer en mars 2020, l'Agence a rapidement réorienté ses activités pour modifier les processus afin de maintenir les comptoirs en activité, beaucoup sous forme virtuelle. Ces approches restent en place et offrent une flexibilité et un accès beaucoup plus grands à ceux qui en ont besoin.

Au cours de la période de 2017 à 2020, il y a eu une augmentation d'environ 7 % du nombre de personnes qui ont eu accès au PCBMI de l'Agence. Le nombre de déclarations de revenus produites a augmenté de plus de 11 % et le nombre de personnes accompagnées lors des séances de sensibilisation a augmenté de plus de 15 %. L'Agence facilite l'accès des personnes, en particulier dans les populations à risque, à ces prestations et crédits importants en augmentant le financement disponible pour les comptoirs du PCBMI.

Récemment, le ministre LeBouthillier a annoncé la nouvelle formule de subvention du PCBMI qui augmentera le montant accordé chaque année aux organismes par l'intermédiaire de la subvention, les aidant ainsi à couvrir les frais d'organisation de comptoirs d'impôts gratuits. La nouvelle formule tient compte également des défis uniques des organismes qui servent les communautés nordiques et autochtones. Ainsi, nous sommes fiers d'avoir pu mettre en œuvre cette partie importante des lettres de mandat de la ministre du Revenu national au cours des cinq dernières années.

En ce qui concerne les recommandations précises du Rapport 1, l'Agence a indiqué qu'elle est en accord avec les trois recommandations de la vérificatrice générale. Bien que nous soyons fiers de nos réalisations dans ce domaine, nous reconnaissons également qu'il reste du travail à faire. L'Agence a d'ailleurs fourni un plan d'action détaillé au Comité décrivant comment nous allons travailler pour satisfaire à toutes les recommandations et les échéanciers pour ces initiatives.

• (1550)

[Français]

Ainsi, l'Agence continuera de travailler avec Emploi et Développement social Canada pour assurer une harmonisation dans l'établissement des priorités, de la planification et de la surveillance de travaux liés à l'utilisation des prestations par les populations difficiles à joindre. Elle continuera également à tirer parti de l'expertise de Statistique Canada, y compris les données du Recensement de 2021, afin d'obtenir un meilleur aperçu des populations difficiles à joindre.

[Traduction]

En terminant, l'Agence s'est engagée à améliorer son service à la clientèle aux Canadiens et aux Canadiennes, y compris les plus vulnérables de notre pays, grâce à sa philosophie de service « Les gens d'abord ».

Merci, monsieur le président. Je serai maintenant heureux de répondre à toutes vos questions.

Le président: Merci beaucoup.

Il faudra attendre encore quelques minutes avant de connaître ces questions, mais je vous remercie.

Passons maintenant au ministère de l'Emploi et du Développement social.

L'un des représentants dispose de cinq minutes pour faire une déclaration liminaire.

Mme Lori MacDonald (sous-ministre déléguée principale, Emploi et Développement social et chef de l'exploitation pour Service Canada, ministère de l'Emploi et du Développement social): Merci, monsieur le président, de nous avoir invités à paraître aujourd'hui devant le Comité et de me donner l'occasion de discuter du rapport de la vérificatrice générale portant sur les prestations pour les populations difficiles à joindre.

Je suis accompagnée aujourd'hui des sous-ministres adjoints Tammy Bélanger et Atiq Rahman, ainsi que du directeur général de la Direction générale des politiques stratégiques et de service, Hugues Vaillancourt.

[Français]

D'abord, je tiens à dire que le gouvernement du Canada accueille favorablement le rapport de la vérificatrice générale et que nous acceptons pleinement ses recommandations.

[Traduction]

Nous sommes toujours à la recherche de moyens d'améliorer les services offerts aux Canadiens et de mieux soutenir les personnes difficiles à joindre partout au pays.

De nombreux Canadiens vulnérables se heurtent à des obstacles lorsqu'ils tentent d'accéder aux services ou aux prestations du gouvernement, pour diverses raisons. Par exemple, certaines personnes n'apparaissent pas dans les bases de données administratives. Elles ne font pas de déclaration de revenus et ne sont pas tenues d'en faire une. Dans des cas comme ceux-ci, il devient difficile, voire impossible, de rappeler à ces personnes de demander des prestations, que ce soit par courrier ou par téléphone, car nous ne savons pas qui elles sont ni où elles se trouvent, et elles ne savent peut-être pas comment nous joindre.

La principale conclusion de l'audit était que le gouvernement a une vue d'ensemble incomplète des personnes qui ne recevaient pas les prestations auxquelles elles pouvaient avoir droit. Notre ministère s'efforce depuis un certain temps de surmonter cette difficulté.

• (1555)

[Français]

Nous nous efforçons de joindre tous les Canadiens, où qu'ils vivent et quelles que soient les circonstances, mais je reconnais que nous devons en faire plus.

[Traduction]

C'est pour cette raison que, en 2020, Service Canada a lancé l'initiative Servir tous les Canadiens, conçue précisément pour accroître le nombre de demandes de prestations et éliminer les obstacles à l'accès et au versement. Dans le cadre de cette initiative, nous avons établi des liens directs avec des communautés et des organisations qui peuvent diriger des clients vers nous ou nous aider à identifier de nouveaux clients que nous ne connaîtrions pas autrement.

Par exemple, en collaboration avec le Rainbow Resource Centre de Winnipeg, nous aidons les membres de la communauté 2ELGBTQI+ à se renseigner sur les droits aux prestations associés aux unions de fait. De plus, nous travaillons directement avec la personne qui coordonne la clinique de l'identité des personnes transgenres de cette organisation pour aider les personnes qui ont des questions sur le changement de désignation de genre pour les pièces d'identité gouvernementales, les numéros d'assurance sociale, les passeports et l'assurance-emploi. Ce ne sont là que quelques exemples de démarches pour établir ces liens avec les populations difficiles à joindre.

Nous travaillons également avec des fournisseurs de services, comme le Islington Seniors Shelter, en Ontario, afin de joindre les personnes âgées en situation d'itinérance ou vivant dans la pauvreté. Des partenariats comme celui-ci permettent d'aider les clients qui peuvent se heurter à des obstacles liés à l'accessibilité, à l'alphabétisation ou à la technologie et de nous assurer qu'ils obtiennent les prestations du Supplément de revenu garanti, du Régime de pensions du Canada et de la Sécurité de la vieillesse et peut-être aussi d'autres prestations auxquelles ils ont droit.

Nous avons également repris les services mobiles et de liaison aux communautés pour les habitants des communautés rurales, éloignées, nordiques et autochtones. L'année dernière, nous avons directement servi près de 100 000 clients grâce à ces services, et cette année, en date du 30 septembre, nous en avons servi près de 80 000. Nous rencontrons directement les personnes au sein de ces communautés pour répondre à leurs besoins particuliers.

[Français]

Bien entendu, la pandémie de la COVID-19 a nui à notre capacité de joindre certaines communautés et personnes.

En avril 2020, nous avons donc lancé le Centre d'appui des services mobiles de Service Canada afin de fournir un service téléphonique gratuit, immédiat, direct et personnalisé aux communautés autochtones et aux clients qui rencontrent les obstacles mentionnés dans le rapport de la vérificatrice générale.

[Traduction]

Cette bonification des services aide maintenant des dizaines de milliers de Canadiens chaque année. L'année dernière, le Centre d'appui a reçu plus de 27 000 appels et a fourni près de 32 000 services aux Canadiens difficiles à joindre.

Nous joignons également autant de Canadiens que possible par la poste et par téléphone. Au cours des cinq dernières années, Service Canada et l'Agence du revenu du Canada ont posté plus de 425 000 formulaires de Supplément de revenu garanti et ont reçu plus d'un quart de million de formulaires dûment remplis. Par téléphone, nous communiquons directement avec les aînés pour nous assurer qu'ils peuvent renouveler leurs prestations du Supplément de revenu garanti. Par exemple, l'an dernier, nous avons appelé 100 000 aînés, ce qui a permis de renouveler 43 000 prestations du Supplément de revenu garanti.

[Français]

Nous continuerons également à travailler en étroite collaboration avec nos collègues de l'Agence du revenu du Canada afin d'échanger des renseignements, de déterminer les meilleures pratiques et de collaborer à la collecte de données, lorsque cela est nécessaire et pertinent.

[Traduction]

Notre travail consiste notamment à faire en sorte que le plus grand nombre possible de personnes reçoivent automatiquement des prestations lorsqu'elles y ont droit. Par exemple, toutes les personnes admissibles à la Sécurité de la vieillesse sont automatiquement inscrites à cette prestation le mois suivant leur soixante-cinquième anniversaire. Depuis 2014, 1,4 million de Canadiens ont été inscrits automatiquement à la Sécurité de la vieillesse.

Garantir des services fiables et accessibles à tous les Canadiens, quel que soit leur lieu de résidence, demeure une priorité absolue pour mon ministère. C'est ainsi que nous obtiendrons de meilleurs résultats pour les Canadiens de tous les horizons.

Merci de nous avoir invités à comparaître aujourd'hui.

[Français]

Le président: Je vous remercie, madame MacDonald.

Nous avons finalement Mme Josée Bégin, de Statistique Canada, à qui je donne la parole pour cinq minutes.

Mme Josée Bégin (directrice générale, Marché du travail, de l'éducation et du bien-être socio-économique, Statistique Canada): Je vous remercie beaucoup, monsieur le président.

Je suis heureuse d'être ici au nom de Statistique Canada pour discuter des mesures prises par le gouvernement pour évaluer et mesurer l'accès aux prestations pour les populations difficiles à joindre.

Statistique Canada participe avec l'Agence du revenu du Canada et Emploi et Développement social Canada à un plan d'action multilatéral, qui comporte des activités et des produits livrables spécifiques visant à améliorer la mesure de l'utilisation des prestations. Depuis l'été 2022, nous travaillons ensemble pour établir la gouvernance d'un programme conjoint et discuter des stratégies pour développer des mesures de performance.

[Traduction]

En ce qui concerne l'utilisation des prestations et les mesures de performance, dans notre réponse à la recommandation du Bureau

du vérificateur général, nous avons souligné les difficultés statistiques substantielles que pose le calcul d'un taux précis d'utilisation des prestations. Le système statistique repose sur des données provenant de programmes auxquels la population a recours. Par conséquent, lorsqu'une personne n'utilise pas ces programmes, n'y est pas admissible ou n'est pas au courant de leur existence, cela crée en soi un défi. Ceci fait ressortir l'importance de développer de nouvelles stratégies pour évaluer l'utilisation des prestations, comme indiqué dans le plan d'action.

Nous disposons toutefois de sources de données et de méthodes permettant d'estimer la population qui n'est pas prise en compte ou qui n'a pas accès aux prestations et de fournir leurs caractéristiques de sorte que les décideurs puissent cibler les efforts pour mieux les inclure. Grâce à l'intégration des données administratives à d'autres sources de données de Statistique Canada, nous pouvons établir le nombre de bénéficiaires appartenant à un groupe d'âge, à un sexe ou à un groupe racisé, ainsi que le nombre de bénéficiaires autochtones ou appartenant à une autre population ou à un autre groupe à risque.

Statistique Canada est également bien placé pour fournir des renseignements statistiques sur les groupes plus ou moins à risque de ne pas recevoir les prestations auxquelles ils pourraient avoir droit parce qu'ils ne produisent pas de déclaration de revenus. Grâce à la production de données tirées de bases de données couplées, Statistique Canada peut déterminer les groupes de population qui sont moins susceptibles de produire une déclaration de revenus. Bien que ces mesures ne donnent qu'une idée approximative du taux d'utilisation des prestations, cette information peut être utilisée pour cibler les activités de sensibilisation auprès de communautés particulières.

Il est important de souligner que les actions de Statistique Canada ne peuvent inclure le partage de microdonnées confidentielles. Cela signifie que nous ne pouvons pas identifier les personnes, mais que nous pouvons plutôt fournir des renseignements sur les caractéristiques des personnes qui risquent de ne pas recevoir de prestations. Toutefois, l'ARC ou EDSC peuvent accéder à des microdonnées anonymisées par l'intermédiaire d'un centre de données de recherche de Statistique Canada ou par d'autres moyens sécurisés.

StatCan a mis en place un certain nombre d'autres initiatives visant à mieux comprendre cet important groupe, avec les précautions nécessaires pour protéger la vie privée et la confidentialité, et continue d'explorer des moyens nouveaux et novateurs de faire la lumière sur cet aspect de notre population.

Par exemple, un partenariat existant qui sera mis à profit pour répondre à la recommandation du Bureau du vérificateur général est le Groupe consultatif sur la recherche en fiscalité codirigé par Statistique Canada et l'ARC. Le Groupe consultatif de recherche en fiscalité est un partenariat de collaboration entre l'ARC et StatCan qui permet de partager les connaissances et l'expertise relatives à la méthodologie, aux données fiscales, à l'administration fiscale et à la compréhension du processus fiscal. Le groupe de recherche sur les données fiscales discute déjà de nouvelles recherches pertinentes aux recommandations du Bureau du vérificateur général sur l'utilisation de l'analyse économique comportementale visant à étudier la valeur des « mesures incitatives » pour encourager les gens à produire une déclaration de revenus, ainsi que sur une analyse de la réception de prestations parmi les groupes marginalisés, notamment les nouveaux immigrants et les demandeurs d'asile.

Dans le cadre d'une autre initiative, EDSC et Statistique Canada travaillent à l'établissement d'une stratégie conjointe en matière de données qui s'appuiera sur les accords de collaboration et de partage de données existants pour créer un partenariat plus stratégique qui va au-delà des données. La stratégie conjointe en matière de données propose d'accorder la priorité à l'accès aux données et à l'acquisition de données à des fins statistiques et à l'élaboration de normes de données.

• (1600)

[Français]

En résumé, Statistique Canada est bien préparée à mettre en œuvre le plan d'action avec l'Agence du revenu du Canada et Emploi et Développement social Canada afin d'améliorer la mesure de l'utilisation des prestations. Une fois que les détails du plan auront été convenus, Statistique Canada présentera les besoins de financement aux partenaires fédéraux pour permettre aux travaux d'aller de l'avant, au besoin.

Je vous remercie encore une fois de m'avoir invitée à prendre la parole aujourd'hui au nom de Statistique Canada. Je me ferai un plaisir de répondre à vos questions.

Le président: Je remercie tous les témoins qui se sont joints à nous aujourd'hui.

[Traduction]

Nous allons maintenant entamer le premier tour de questions, où chaque parti reconnu, donc quatre membres, a au plus six minutes pour poser leurs questions.

C'est donc à M. McCauley, membre de l'opposition officielle, de prendre la parole. Je vous en prie.

M. Kelly McCauley (Edmonton-Ouest, PCC): Merci, monsieur le président.

Madame la vérificatrice générale, monsieur Swales, nous sommes heureux de vous accueillir de nouveau. Je souhaite aussi la bienvenue aux autres témoins.

Je vais commencer par vous, madame Hogan.

Nous parlons des populations vulnérables. Qui définit les populations vulnérables ou sur quoi nous appuyons-nous pour définir la « vulnérabilité », de sorte à ne pas classer tout le monde dans le même groupe? Ce ne sont pas tous les résidents des régions nordiques difficiles à joindre qui sont véritablement vulnérables.

Je serais curieux de savoir de quelle façon vous définissez cela, afin que nous puissions cibler, si je puis dire, les personnes auxquelles nous devons offrir ces ressources.

Mme Karen Hogan: En fait, nous avons lancé notre audit en nous posant exactement cette question. Nous avons commencé par l'Agence du revenu du Canada et Emploi et Développement social Canada et la façon dont ils définissent ce concept. Nous avons fourni ces renseignements dans la pièce 1.2.

Au fil de nos travaux, nous avons mis l'accent sur le fait qu'il s'agit de programmes de prestations destinés à sortir les gens de la pauvreté. Il s'agirait donc de personnes au sein des groupes ciblés qui vivent en deçà du seuil de la pauvreté. Le groupe n'est pas entièrement composé d'ânés. C'est vraiment une approche fondée sur le revenu, d'où l'inclusion de la définition, ici. Nous estimions qu'il était très important pour les lecteurs de notre rapport de comprendre qui étaient les personnes visées.

• (1605)

M. Kelly McCauley: Merci.

Cela a été relevé dans d'autres études, mais vous avez déclaré que les ministères ont une vue d'ensemble incomplète des personnes qui bénéficient de leur aide. Depuis combien de temps en est-il ainsi? Est-ce un nouveau problème pour les ministères? Leur a-t-on souligné ce problème à maintes reprises? Est-ce un tout nouveau problème?

Mme Karen Hogan: Je pense que je devrais commencer par vous dire pourquoi nous avons lancé cet audit.

M. Kelly McCauley: D'accord.

Mme Karen Hogan: En 2019, nous avons effectué un audit de l'Allocation canadienne pour enfants. Dans ce rapport, nous avons constaté que l'Agence du revenu du Canada avait accompli un excellent travail, en fournissant rapidement l'Allocation canadienne pour enfants aux personnes qui en avaient fait la demande. Reste à savoir si cette allocation a été versée aux personnes les plus vulnérables et qui en ont le plus besoin. Lorsque les personnes sont dans le système, celui-ci fonctionne bien pour elles.

Nous avons alors commencé à examiner toute une série de programmes. Je ne peux pas vous dire depuis combien de temps il en est ainsi, mais nous avons examiné la période allant d'avril 2019 à août 2021 et...

M. Kelly McCauley: Permettez-moi de poser la question à l'ARC, alors.

Depuis combien de temps êtes-vous au fait de ce problème? S'agit-il d'un phénomène récent?

M. Bob Hamilton: Je ne pense pas que ce soit un phénomène récent. C'est une difficulté.

Je pense que lorsque vous lisez le rapport de la vérificatrice générale, la chose sur laquelle nous...

M. Kelly McCauley: Excusez-moi. Depuis combien de temps l'ARC a-t-elle conscience de ce problème?

M. Peter Fragiskatos (London-Centre-Nord, Lib.): Monsieur le président, j'invoque le Règlement.

M. Bob Hamilton: Assurément depuis...

Le président: Excusez-moi un instant. Je pense que j'ai entendu quelqu'un invoquer le Règlement.

Y a-t-il un rappel au Règlement?

M. Peter Fragiskatos: Oui. Pour que nous soyons sur la même longueur d'onde.... M. McCauley est un nouveau membre du Comité, mais il a siégé à de nombreux comités dans le passé. Permettons aux témoins de terminer leurs phrases. Ne les interrompons pas après qu'ils aient prononcé deux ou trois mots, par courtoisie.

Le président: Je vais répondre à ce commentaire, monsieur McCauley.

Monsieur Fragiskatos, je laisse aux députés la liberté d'utiliser leur temps comme ils l'entendent. Si un député souhaite revenir sur une question, car il estime qu'un autre député n'a pas laissé le temps au témoin de répondre, il est libre de le faire. Notre temps est limité et certains députés ne disposent que de deux minutes et demie. Je pense que les députés ont la possibilité et le droit de mettre fin à la question s'ils pensent que la réponse s'engage dans une voie qu'ils ne jugent pas utile.

Cela dit, je comprends votre remarque sur le fait que nous devons faire preuve de courtoisie envers nos témoins, et que si des questions sont posées, ceux-ci devraient pouvoir fournir au moins une brève réponse.

Je vais vous redonner la parole, monsieur McCauley. Ne discutez pas avec moi, parce que le temps est maintenant écoulé et que vous empiétez sur votre propre temps.

M. Kelly McCauley: Je vais répéter la question: Depuis combien de temps l'ARC est-elle au fait de ce problème? Combien d'années?

M. Bob Hamilton: Je ne sais pas depuis combien de temps elle en a connaissance. Elle en est consciente depuis que je suis devenu commissaire, il y a six ans. Je sais qu'elle en avait également connaissance avant cela...

M. Kelly McCauley: Puis-je vous interrompre?

M. Bob Hamilton: Oui.

M. Kelly McCauley: Je vais poser la même question à Emploi et Développement social Canada.

Depuis combien de temps Emploi et Développement social Canada est-il au courant?

Mme Lori MacDonald: Il s'agit d'une source constante de travail pour nous, car cette population est difficile à rejoindre. C'est pourquoi, chaque année, d'une année sur l'autre, et assurément depuis 2016, nous nous efforçons de résoudre ce problème au sein de l'ensemble des populations vulnérables du pays.

M. Kelly McCauley: Voici pourquoi je pose cette question: si cela fait six ans que nous sommes conscients du problème, la recommandation de la vérificatrice générale indique-t-elle la marche à suivre pour résoudre ce problème? Ou ne s'agit-il que d'une étape mineure dans le long processus de résolution de ce problème? Et pourquoi cette résolution prend-elle autant de temps?

Je vais demander à l'ARC de répondre en premier.

M. Bob Hamilton: D'accord. Il me faudrait sans doute plus de 15 secondes pour répondre à cette question, mais je ne prendrai pas plus d'une minute et demie.

Ce problème n'est pas nouveau. Il s'agit d'un enjeu en constante évolution. Nous passons beaucoup de temps à y réfléchir.

J'allais dire que si vous lisez le rapport de la vérificatrice générale, il y a une chose sur laquelle je pense que nous sommes tous d'accord: la façon de rejoindre les personnes difficiles à rejoindre est un problème complexe. Nous avons effectué beaucoup de travail, mais il reste encore beaucoup à faire.

Nous devons apporter des améliorations pour surmonter certaines des difficultés que nous rencontrons pour rejoindre ces personnes et pour recueillir des données qui nous permettront de mesurer nos résultats. Je pense que le rapport de la vérificatrice générale fait état de certaines évolutions positives, mais cette question exigera un travail continu.

• (1610)

M. Kelly McCauley: Croyez-vous que la vérificatrice générale ait raison de dire que nous ne savons pas si les activités de sensibilisation ont réellement été utiles, et que le ministère a peut-être surestimé l'efficacité de ses activités de sensibilisation? Ce commentaire est assez inquiétant si le gouvernement surestime...

M. Bob Hamilton: Je pense que nous...

M. Kelly McCauley: ... un...

M. Bob Hamilton: Désolé.

M. Kelly McCauley: Non, allez-y.

M. Bob Hamilton: Je vais continuer. Si vous voulez entendre les autres témoins, faites-le moi savoir.

Je pense que nous essayons toujours de définir clairement ce que nous mesurons. Comme l'a mentionné la vérificatrice générale, je crois, nous mesurons le taux de participation en fonction du nombre de personnes qui ont produit une déclaration. Ce que nous avons du mal à mesurer, c'est le nombre de personnes qui n'ont pas produit de déclaration. C'est l'un des points sur lesquels nous travaillons en collaboration avec Statistique Canada, afin de déterminer comment surmonter ces difficultés...

M. Kelly McCauley: D'accord. Merci beaucoup.

Rapidement à l'intention de la vérificatrice générale, vous dites que le ministère a « surestimé » les résultats. Pensez-vous que vos recommandations, telles que vous les avez présentées, sont suffisamment claires pour qu'ils cessent de surestimer les résultats?

Mme Karen Hogan: Je crois que l'autre témoin avait raison. L'élément essentiel est le taux de participation. Nous disposons d'une pièce qui indique que le taux d'utilisation des allocations pour enfants a augmenté à 97 %, mais elle ne mentionne pas les personnes qui n'ont pas rempli de déclaration de revenus. Voilà où vous surestimez le taux de participation. Ce chiffre signifie que 97 % des personnes admissibles ont rempli une déclaration. Vous devez pouvoir tenir compte des personnes qui ne l'ont pas fait, qui ne veulent pas le faire ou qui ne le peuvent pas.

Le président: Merci beaucoup.

Nous allons maintenant passer à M. Fragiskatos.

Vous avez la parole pour six minutes. Allez-y.

M. Peter Fragiskatos: Merci, monsieur le président.

Je remercie tous les témoins d'être présents aujourd'hui.

Commissaire Hamilton, je vais commencer par vous. Vous avez mentionné les Programmes communautaires des bénévoles en matière d'impôt, ou PCBMI, à titre d'exemple clé de l'enjeu que représente l'accès aux populations difficiles à rejoindre, si je puis dire. Pourriez-vous nous en dire plus à ce sujet?

Pourriez-vous également fournir au Comité des renseignements supplémentaires sur un autre élément dont vous avez parlé, à savoir les récentes améliorations apportées au programme, qui ont été annoncées par notre ministre du Revenu national, la ministre Lebouthillier, en ce qui concerne les populations du Nord et les Autochtones?

M. Bob Hamilton: Oui, merci.

Je commencerai par dire que le Programme communautaire des bénévoles en matière d'impôt est un programme très important sur lequel nous avons travaillé de manière très dynamique ces dernières années. Il vise essentiellement à rejoindre certaines des personnes que nous ne pouvons habituellement pas rejoindre. Comment s'y prendre? Comment les encourager à remplir une déclaration d'impôts afin qu'ils puissent bénéficier des prestations auxquelles ils ont droit? Les lois en vigueur stipulent que vous ne pouvez pas en bénéficier si vous ne remplissez pas de déclaration d'impôts.

Ce programme est un effort de notre part pour pénétrer dans les collectivités, établir une relation de confiance avec certains de leurs membres et faire en sorte que des bénévoles aident les gens à remplir leur déclaration d'impôts et à obtenir les prestations dont ils ont besoin. Ce programme existe depuis un certain temps déjà. Nous essayons de l'améliorer au fil du temps. Comme je l'ai indiqué, au cours de la pandémie, nous avons dû changer un peu notre fonctionnement et passer à un format plus virtuel, car nous menions nos activités principalement en personne, et nous ne pouvions plus le faire au début de la pandémie. Nous avons changé notre fonctionnement et nous avons reçu un grand soutien de la part des collectivités avec lesquelles nous travaillons.

L'une des mesures que nous avons prises récemment, et qui figurait dans l'annonce, a été de fournir des subventions à ces associations communautaires pour les aider à défrayer certains des coûts qu'elles doivent encourir lorsqu'elles fournissent le soutien. Il peut s'agir de papier, d'ordinateurs, etc. Étant donné qu'elles essaient d'aider les membres de leur communauté dans ces zones difficiles à rejoindre, nous disposons d'un programme qui nous permet de les indemniser pour certaines de ces dépenses.

La ministre Leboutillier a récemment annoncé l'apport de changements à ce programme, afin de le rendre plus efficace, de fournir plus d'aide et de mieux cibler certaines collectivités dans tout le pays, y compris les collectivités autochtones. Il s'agit d'une façon pour nous de pénétrer dans les collectivités et d'essayer d'aider leurs membres, avec le soutien d'autres personnes.

M. Peter Fragiskatos: Merci beaucoup.

J'ai constaté de première main le travail accompli par les PCBMI dans différentes régions du pays. Je peux vous parler plus particulièrement de ma circonscription, London, où un certain nombre de PCBMI ont aidé des personnes à accéder à des aides, comme l'Allocation canadienne pour enfants. Comme vous le savez, pour les familles qui finissent par y accéder et qui n'ont pas rempli de déclaration depuis un certain nombre d'années, cette prestation constitue une véritable transformation pour elles, et évidemment pour les enfants.

Pensez-vous, monsieur le commissaire, que la relation de confiance — c'est quelque chose que j'ai remarqué à propos des PCBMI — est fondamentale? Il s'agit habituellement d'organismes locaux qui remplissent un certain nombre d'autres fonctions. Ce sont des organisations caritatives ou des organismes à but non lucratif. Ils sont connus au sein de leur collectivité. Ils entretiennent une relation de confiance avec les citoyens et vice-versa. Pensez-vous que cette relation est fondamentale pour les PCBMI et qu'elle peut être un élément clé pour remédier à la difficulté de rejoindre certaines populations?

• (1615)

M. Bob Hamilton: Je pense que c'est absolument essentiel. La confiance que les membres des collectivités et les populations difficiles à rejoindre ont dans le gouvernement ou dans les organismes communautaires est très importante.

Dans le cadre du PCBMI, ils nous aident à obtenir cette confiance pour que nous puissions les aider. Mais je pense que cette confiance ne se limite pas au PCBMI. Elle se manifeste dans tous les efforts que nous déployons pour rejoindre les collectivités, qu'elles soient autochtones ou autres. Certaines personnes n'aiment pas voir arriver l'ARC, et nous devons leur dire: « Nous sommes là

pour vous aider à accéder aux prestations auxquelles vous avez droit » et leur dire pourquoi elles peuvent nous faire confiance.

Parfois, cette confiance met du temps à s'établir, et il est certain que les bénévoles de la collectivité nous aident à cet égard.

M. Peter Fragiskatos: Je voulais également, monsieur le commissaire, vous poser une question qui dépasse le cadre du PCBMI. Plus précisément, comme vous le savez, la sensibilisation des personnes figure dans la lettre de mandat de la ministre du Revenu national. Le premier ministre l'a chargée ainsi que l'ARC, d'assurer une sensibilisation et de trouver des moyens de faire participer les nouveaux arrivants et les jeunes.

Que fait l'ARC, hormis la mise en œuvre du PCBMI, pour sensibiliser ces personnes?

M. Bob Hamilton: Encore une fois, il s'agit d'un programme très actif par l'entremise duquel nous essayons de sensibiliser les gens au régime fiscal et aux prestations qu'ils peuvent en tirer.

Notre approche repose sur trois piliers. Nous cherchons à améliorer les connaissances financières et fiscales grâce aux efforts d'information que nous déployons. Nous sensibilisons les personnes dont j'ai parlé, afin qu'elles comprennent que la déclaration d'impôts est une clé pour l'obtention de certaines prestations. Nous soutenons la production des déclarations et aidons les personnes qui ont de la difficulté à remplir leur déclaration de revenus. Nous pouvons fournir ce soutien.

Nous venons de parler des PCBMI, mais une grande partie de ce que nous faisons consiste à faciliter l'accès des gens au régime fiscal. Nous le faisons notamment grâce à des vidéos que nous préparons. Parfois, ses vidéos sont disponibles en plusieurs langues pour aider les nouveaux arrivants. Vous avez évoqué l'établissement de nouveaux arrivants au pays. Comment peuvent-ils se familiariser avec le régime fiscal? Nous disposons de documents d'information et, dans certains cas, nous sommes en mesure de les traduire dans des langues plus accessibles pour eux.

Voilà quelques-unes des mesures que nous prenons dans ce domaine pour essayer de sensibiliser les personnes et de les aider en les aidant à remplir plus facilement leur déclaration d'impôts et à comprendre le régime fiscal.

M. Peter Fragiskatos: Merci beaucoup.

Le président: Merci beaucoup.

[Français]

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

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

Je remercie les témoins de leurs allocutions et ceux qui se sont déplacés en personne.

Protéger les populations vulnérables est, de toute évidence, la priorité d'un bon gouvernement. Le rôle intrinsèque d'un gouvernement est de protéger ceux qui en ont vraiment besoin. Il faut d'abord être en mesure d'identifier ces gens et de les différencier. Nous avons parlé de différentes populations. Elles travaillent et vivent différemment. Elles auront probablement besoin d'incitatifs différents.

J'aimerais comprendre à quel point nous connaissons les populations vulnérables qui n'ont pas répondu ou qui n'ont pas accès en ce moment aux ressources. Comment sommes-nous capables de les identifier et de recueillir des données à leur sujet pour ensuite les joindre?

J'adresse ma question à l'ARC ou à EDSC.

[Traduction]

Mme Lori MacDonald: Je peux commencer.

[Français]

Merci de votre question, madame Sinclair-Desgagné.

[Traduction]

Nous avons examiné les méthodes traditionnelles que nous avons utilisées pour rejoindre les personnes et leur verser des prestations, puis nous les avons déconstruites pour déterminer comment trouver les personnes qui n'accèdent pas à nos prestations parce qu'elles n'utilisent pas nos méthodes traditionnelles. Elles ne nous appellent pas; elles ne se présentent pas aux centres Service Canada; elles ne figurent dans aucune base de données et elles ne produisent pas de déclaration de revenus.

Ce que nous envisageons, et ce que nous faisons depuis quelques années, est d'utiliser des ressources tierces, comme des ONG ou des groupes de défense et d'aide sur le terrain, pour accéder à ces personnes. Nous faisons notamment appel à ces organismes pour qu'ils servent d'intermédiaires entre nous et ces personnes, afin que nous puissions les orienter vers des services.

Nous avons également recours à des services de sensibilisation dans tout le pays — pas seulement dans les régions rurales et du Nord, mais aussi dans les centres urbains — parce que ce problème existe indépendamment de la géographie ou de l'endroit où vivent les gens.

• (1620)

[Français]

Mme Nathalie Sinclair-Desgagné: Merci de votre réponse.

Est-on en mesure d'estimer combien de personnes on n'arrive pas à joindre, sachant que les personnes qui n'ont pas produit de déclaration de revenus ne sont pas incluses dans l'estimation? Ces 100 % n'incluent pas toute la population qui pourrait en avoir besoin. Sait-on combien de personnes vulnérables ne produisent pas de déclaration de revenus?

M. Bob Hamilton: Un des défis dans ce domaine, c'est d'avoir des statistiques sur la population globale. Nous avons de bonnes statistiques pour les personnes qui produisent leur déclaration de revenus.

Par contre, je n'ai pas une bonne estimation du nombre de personnes vulnérables que nous n'arrivons pas à joindre. Comme Mme MacDonald l'a dit, nous sommes toujours en train de trouver des façons de faire ces estimations avec Statistique Canada. Nous pouvons faire des estimations en ce qui concerne les Autochtones, par exemple.

Peut-être que Mme Pranke ou M. Guénette ont une meilleure estimation que la mienne, mais je ne le pense pas, car c'est très difficile à estimer. Si nous ne sommes pas capables de vous donner une réponse aujourd'hui, je vais demander à l'Agence de vérifier.

Mme Nathalie Sinclair-Desgagné: Nous vous en serions reconnaissants.

Merci, monsieur Hamilton.

[Traduction]

Mme Gillian Pranke (sous-commissaire, Direction générale de cotisation, de prestation et de service, Agence du revenu du Canada): Merci, monsieur le président.

Le commissaire Hamilton a tout à fait raison de dire qu'il est très difficile de cerner, avec un certain degré de certitude, le nombre de personnes qui ne remplissent pas de déclaration, mais je voudrais simplement souligner deux choses que nous faisons.

Depuis maintenant plus de cinq ans, nous collaborons avec Statistique Canada pour mener ce que nous appelons des études de couplage, grâce auxquelles nous pouvons en fait relier discrètement les citoyens qui participent au recensement aux données fiscales. Bien entendu, ces données sont anonymisées. Nous pouvons ainsi nous faire une idée des personnes qui ne se prévalent pas des prestations et des crédits.

Ces cinq dernières années, l'Agence du revenu du Canada a mené ce que nous appelons un programme de sensibilisation aux prestations pour les non-déclarants, dans le cadre duquel nous communiquons avec des personnes qui, selon nos dossiers, selon l'information dont nous disposons, n'ont pas produit de déclaration, mais qui, selon nos données, auraient droit à une prestation ou à un crédit. Ces personnes n'auraient pas à payer des impôts, mais elles auraient droit à des prestations.

[Français]

Mme Nathalie Sinclair-Desgagné: Merci beaucoup de votre réponse, madame Pranke. C'est vraiment très intéressant.

Depuis combien de temps l'Agence du revenu du Canada fait-elle cette étude de liaison avec Statistique Canada?

[Traduction]

Mme Gillian Pranke: Monsieur le président, nous menons cette étude, et nous sommes en train de le faire pour la deuxième fois en collaboration avec Statistique Canada, en nous fondant sur le recensement de 2001. Le programme de sensibilisation aux prestations auquel j'ai fait allusion est en place depuis cinq ans. Nous avons envoyé plus de 1,3 million de lettres aux citoyens, ce qui a permis de générer plus de 40 millions de dollars de remboursement, près de 16 millions de dollars de paiements de l'Allocation canadienne pour enfants et un peu plus de 17 millions de dollars de remboursement de la TPS. Ce programme est important.

Le dernier point que j'aimerais...

Le président: J'ai bien peur de devoir vous interrompre maintenant. Je tenais à entendre tous ces chiffres, et je vous en remercie infiniment.

Je vais maintenant me tourner vers le député Desjarlais.

Vous avez la parole pendant six minutes, monsieur.

M. Blake Desjarlais (Edmonton Griesbach, NPD): Merci beaucoup, monsieur le président.

Je tiens à remercier la vérificatrice générale et son bureau d'être présents aujourd'hui. Je tiens également à remercier les témoins qui ont été en mesure de nous éclairer sur certaines des réalités qu'affrontent les populations difficiles à joindre.

Je comprends combien ce travail est difficile compte tenu du manque de données, et je veux me concentrer sur ce point.

Je tiens à mentionner le caractère positif des efforts qui ont été entrepris, notamment dans les réserves. J'ai eu l'occasion de parler avec certaines des communautés de certains des services de soutien qu'elles ont reçus, ce qui leur a permis de se prévaloir des prestations. Je crois que cela constitue une bonne partie de la participation.

Cependant, je pense que les lacunes de ce cadre sont évidentes pour de nombreuses personnes, notamment en milieu urbain. Lorsque je parle de milieux urbains, il semble étrange de penser que des gens sont incapables d'avoir accès à des services dans ces milieux. Pourtant, nous constatons qu'un nombre croissant de personnes en arrachent dans les centres urbains. De plus, dans ma ville d'Edmonton, des bureaux comme celui de Service Canada n'ont pas ouvert leurs portes depuis presque deux ans. C'est préoccupant pour les populations.

Il y a 3 400 sans-abri dans ma collectivité. Dans la circonscription d'Edmonton Griesbach, leur nombre s'élève à 3 400. Au cours des deux dernières années, 462 d'entre eux sont décédés. Quand je pense aux populations difficiles à joindre, je pense à ces membres de ma collectivité qui ne peuvent pas avoir accès à des services. Quand je songe au travail qui a été entrepris, en particulier par rapport à la recommandation 1.59 du Bureau du vérificateur général, c'est-à-dire le fait d'« améliorer l'intégration et l'efficacité des activités ciblées de sensibilisation », je songe à ces populations, aux membres de ma famille qui habitent dans la circonscription d'Edmonton Griesbach et qui vivent cette réalité en ce moment.

Je constate que plusieurs ministères, dont Emploi et Développement social Canada et Services aux Autochtones Canada, se sont penchés sur la question de la participation des populations rurales et des réserves. Des travaux comparables ont-ils été effectués pour faire en sorte que les populations autochtones urbaines — qui représentent la majorité des Autochtones du Canada de nos jours — bénéficient d'un niveau de service comparable, ou d'une application pour les aider à surmonter ces obstacles? Y a-t-il eu un groupe de travail en milieu urbain pour s'occuper des populations autochtones?

Je vais poser la question à la sous-ministre déléguée principale d'EDSC.

• (1625)

Mme Lori MacDonald: Il y a deux ou trois points que j'aimerais mentionner. Pour que les choses soient claires, je précise que tous les Centres Service Canada sont ouverts dans l'ensemble du pays et à Edmonton. Nous sommes aussi en train de mettre la dernière main au recyclage de tous nos sites de services mobiles, où les gens attendent toujours que nous les joignons. Il est certain que nous sommes présents et disponibles dans les centres urbains pour leur donner accès aux services.

Nous avons fait le suivi d'un certain nombre de nos prestations. Je sais que votre question porte précisément sur les centres urbains, mais je veux vous fournir quelques statistiques. Entre 2016 et 2020, nous avons réalisé un travail important auprès de notre communauté autochtone afin d'accroître les taux de participation à la SV et au RPC. Cela concerne une question posée plus tôt au sujet du temps que nous avons consacré à ce travail. En ce qui concerne la SV, entre 2016 et 2020, nous avons constaté une augmentation de...

M. Blake Desjarlais: Je suis désolé; je dois m'excuser, madame la sous-ministre déléguée principale. Le membre du Comité soulèvera probablement à nouveau la question du choix du moment. Nous allons réserver la réponse à cette question peut-être pour lui.

J'ai vraiment besoin d'obtenir une réponse au sujet de la consultation ou du soutien de la population urbaine. Cela a-t-il eu lieu?

Mme Lori MacDonald: Oui. Nous menons très fréquemment des consultations et des activités de sensibilisation dans les centres urbains du pays. Cela ne se produit pas seulement à Edmonton, mais dans d'autres grands centres urbains. Nous le faisons également en collaboration avec l'ARC et Services aux Autochtones Canada. Nous avons en fait des groupes de travail qui collaborent à cet égard. Nous travaillons également avec nos collègues provinciaux et territoriaux, dans le cadre de la prestation de nos services externes à l'échelle nationale.

M. Blake Desjarlais: Je vous remercie beaucoup de votre réponse.

Je m'adresse maintenant à la vérificatrice générale. Lorsque nous parlons, par exemple, de la recommandation 1.59 et de la recherche de moyens d'intégrer de meilleurs services à l'intention de cette population, êtes-vous satisfaite...? Lorsque vous avez examiné ces informations, avez-vous trouvé des preuves de l'existence d'un groupe de travail semblable ou équivalent à ce groupe de travail qui exerce ses activités dans les centres urbains, précisément pour aider les populations autochtones urbaines?

Cette question est destinée au Bureau du vérificateur général.

Mme Karen Hogan: Non, nous n'avons pas trouvé cette statistique. Nous avons encouragé l'Agence du revenu du Canada et ED-SC à rechercher des données plus désagrégées. Toutefois, je reconnais qu'il est difficile de mesurer le taux d'utilisation lorsque l'on prend en considération l'ensemble de la population.

Par définition, ces personnes sont difficiles à joindre. Vous devez étudier des données très précises pour comprendre les obstacles particuliers auxquels se heurtent différents types de sous-groupes au sein des populations difficiles à joindre en vue de cibler vos mesures. La recommandation abordait la nécessité d'aller au cœur du problème: quel est l'obstacle pour ce groupe particulier, car la majorité des personnes sont bien servies par les activités normales de sensibilisation?

M. Blake Desjarlais: Combien de temps me reste-t-il, monsieur le président?

Le président: Il vous reste un peu moins d'une minute.

M. Blake Desjarlais: Je vais laisser tomber ma deuxième question, et je vais tenter de conclure rapidement mon intervention. Elle concerne la recommandation 1.58.

Pour en revenir à la sous-ministre déléguée principale, j'entends dans vos propos que vous semblez être satisfaite, d'une certaine manière, du niveau de consultation qui existe dans les centres urbains. J'ai démontré au cours de mon propre témoignage tout à l'heure que ce niveau n'était pas satisfaisant pour beaucoup de gens. De plus, la vérificatrice générale a souligné le manque de travail à cet égard.

Est-ce que votre ministère...? Je vois qu'ils sont d'accord à ce sujet. Quels sont vos projets pour établir un groupe de travail, notamment en collaboration avec Services aux Autochtones Canada, afin de relever les défis et de comprendre les difficultés que rencontrent les membres des communautés autochtones urbaines?

• (1630)

Le président: Veuillez garder votre réponse aussi ciblée que possible, s'il vous plaît.

Mme Lori MacDonald: Pour être claire, je précise que nous ne sommes jamais satisfaits. Nous nous employons toujours à améliorer ces services. Nous réalisons un travail de sensibilisation auprès des collectivités de l'ensemble du pays, et nous sommes très motivés par la recommandation de la vérificatrice générale. Nous sommes tout à fait d'accord avec elle. Cela fait partie de notre plan d'action pour l'avenir, à savoir la mise en place de groupes de travail plus précis afin de s'attaquer à ces [*difficultés techniques*] difficiles à trouver.

Le président: Merci beaucoup.

Je rappellerais simplement aux députés qu'ils doivent éviter d'échanger des railleries, en particulier avec les députés d'en face. J'ai accordé un peu plus de temps à M. Desjarlais à cause de cela, et je m'adresse davantage à mes collègues conservateurs qu'aux députés ministériels. Merci.

Comme nous passons à notre deuxième série de questions, la parole est à vous, monsieur Kram.

M. Michael Kram (Regina—Wascana, PCC): Merci beaucoup, monsieur le président.

Je remercie les témoins de leur présence aujourd'hui, et je vous remercie de tout le travail que vous avez accompli relativement à cette question très importante.

J'aimerais commencer par interroger M. Hamilton, qui représente l'ARC. Nous avons entendu à quelques reprises l'importance d'inciter les gens à produire leur déclaration de revenus dès le départ, car s'ils ne le font pas, nous ne savons pas qu'ils sont là, et nous ignorons comment les aider.

Monsieur Hamilton, pouvez-vous nous donner un aperçu de la façon dont les Canadiens produisent leur déclaration de revenus de nos jours? Est-ce qu'ils le font surtout en ligne? Est-ce qu'ils se rendent surtout chez H&R Block? Est-ce qu'ils envoient les formulaires papier par la poste? Comment cela se passe-t-il?

M. Bob Hamilton: Merci, monsieur le président.

Il y a certainement un mélange, et nous essayons d'adapter nos services pour que les gens puissent utiliser la voie de leur choix. L'année dernière, plus de 90 % des déclarations d'impôts ont été faites par voie électronique. J'ai oublié le chiffre exact, mais disons que c'est 92 % — ou un nombre comme celui-là.

Si l'on considère les particuliers, une grande partie d'entre eux, soit plus de 50 %, s'adressent à des spécialistes en déclarations de revenus. D'autres utilisent des logiciels offerts sur le marché, puis le reste... Nous offrons un service appelé « Produire ma déclaration », qui est particulièrement utile pour ce groupe. Vous pouvez l'utiliser pour produire votre déclaration de revenus par téléphone, et nous sommes en train de développer ce service. Environ un million de personnes utilisent des formulaires papier, et nous leur envoyons les formulaires par la poste pour leur faciliter la tâche. C'est ainsi que les gens produisent leur déclaration de revenus.

Je pense que l'un des points centraux, et mon dernier point, c'est que nous essayons de rendre ce processus aussi facile que possible pour les gens. Du point de vue du système, il est évidemment préférable pour nous que les déclarations soient produites par voie élec-

tronique, mais nous essayons de nous assurer que nous nous adaptons à la façon dont les gens veulent produire leurs déclarations.

M. Michael Kram: La proportion s'établit à 90 ou 92 % pour la population générale. Le chiffre est-il semblable pour ces populations difficiles à joindre, ou avez-vous remarqué une augmentation du recours à différents moyens parmi ces populations difficiles à joindre?

M. Bob Hamilton: Je n'ai pas de chiffre précis pour ce qui est des populations difficiles à joindre. Nous parlerions de personnes difficiles à joindre qui produisent quand même une déclaration de revenus. Je pense que c'est l'idée sur laquelle repose votre question.

Il y aurait un autre groupe de personnes qui sont difficiles à joindre et auxquelles nous n'avons pas pu avoir accès, mais il est probable que leur production par voie électronique représenterait un pourcentage inférieur. À moins que Mme Pranke ne dispose d'une statistique précise à ce sujet, il faudra que je vous fournisse plus tard la ventilation que nous avons.

M. Michael Kram: Oui, si vous pouvez fournir un mémoire écrit propre à certaines des activités de sensibilisation que vous avez exercées et à la façon dont les déclarations ont été produites après vos activités de sensibilisation, je pense que ce serait utile. Si les personnes auxquelles nous nous adressons n'ont pas accès à Internet haute vitesse, ou à quoi que ce soit d'autre, il faudrait peut-être prendre cela en considération.

Je ferai un suivi à cet égard. Pensez-vous que la simplification du code fiscal ou des formulaires de déclaration de revenus pourrait jouer un rôle pour faciliter le remplissage et la présentation des formulaires, afin que nous puissions les faire entrer dans le système dès le départ, pour ainsi dire?

M. Bob Hamilton: Bien sûr, monsieur le président, une partie de nos efforts consiste à simplifier le processus autant que possible, afin que la personne qui remplit le formulaire fasse face à une tâche simple. Nous avons des moyens d'y parvenir. Le bénévolat communautaire en est un exemple — des gens peuvent se rendre sur place et vous aider à produire votre déclaration de revenus. Nous avons le service « Produire ma déclaration », qui permet de produire une déclaration par téléphone si la situation fiscale du particulier est relativement simple. Nous offrons aussi une déclaration simplifiée pour les communautés autochtones — c'est offert à la fois dans les milieux ruraux et urbains, pour revenir à la question précédente. Nous faisons du mieux que nous pouvons. Le système fonctionne mieux lorsqu'il est aussi simple que possible de s'y retrouver.

Je crois que c'est là qu'une autre recommandation de la vérificatrice générale prend tout son sens. Comment pouvons-nous travailler, en collaboration avec EDSC, à simplifier le processus pour les gens en général, et pour l'ensemble des gouvernements? Comment pouvons-nous collaborer avec les provinces à cet égard? Des activités appelées « super cliniques » sont organisées, car le gouvernement fédéral n'est pas le seul à offrir des avantages dans ce domaine. Comment pouvons-nous conjuguer nos efforts, si nous voulons simplifier les choses pour les gens?

L'hypothèse derrière votre question... Le système fiscal est-il simple? Non. Toutefois, nous faisons tout ce qui est en notre pouvoir pour essayer de le rendre simple pour les personnes qui tentent de l'utiliser.

• (1635)

Le président: Il vous reste 20 secondes, y compris pour obtenir une réponse.

M. Michael Kram: Pourriez-vous donner rapidement quelques conseils aux politiciens pour leur permettre de simplifier le code fiscal?

Le président: D'accord, mais ce ne sera pas une réponse brève.

M. Bob Hamilton: Je ne peux pas le faire dans cette tribune.

M. Michael Kram: C'est de bonne guerre.

Monsieur le président, je constate que mon temps de parole est presque écoulé.

Le président: Vous pourrez utiliser votre temps la prochaine fois pour suggérer un formulaire de déclaration de revenus. Vous disposerez alors de cinq minutes complètes.

Nous allons maintenant nous tourner vers Mme Bradford.

Vous avez la parole pendant cinq minutes, madame.

Mme Valerie Bradford (Kitchener-Sud—Hespeler, Lib.): Merci, monsieur le président.

Je remercie les témoins qui comparaissent devant nous aujourd'hui.

Le thème qui domine et revient régulièrement en ce moment, c'est que « nous ne savons pas ce que nous ne savons pas ». C'est là tout le problème. Il y a des personnes invisibles que nous pourrions peut-être aider, mais qui passent inaperçues.

Je sais que, lorsque le formulaire détaillé du recensement a été supprimé — je travaillais dans une municipalité à l'époque —, les municipalités ont eu du mal à déterminer certains des besoins en matière de services, parce que nous n'avions tout simplement pas les données nécessaires.

Madame MacDonald, pourriez-vous me dire si l'abandon de la collecte de données plus complètes par l'intermédiaire du formulaire détaillé du recensement a eu des répercussions sur votre ministère? Cela a-t-il limité le type de renseignements auxquels vous aviez accès?

Mme Lori MacDonald: Nous avons conclu un protocole d'entente-cadre avec Statistique Canada, et nous échangeons et recueillons des informations avec eux. Je ne peux donc pas dire si cet abandon en tant que tel a eu un effet particulier sur nous.

Ce que je peux dire, c'est que, comme le reflète le rapport de la vérificatrice générale, il est vraiment important que nous échangeons des données avec Statistique Canada et qu'ils fassent la même chose avec nous, afin que nous puissions joindre ces populations difficiles à trouver.

Mme Valerie Bradford: Pour donner suite à cela, je suppose que j'adresserai ma question à l'Agence du revenu du Canada. Je sais qu'au cours de leurs déclarations préliminaires, ils ont indiqué qu'il y a beaucoup de renseignements qui sont personnels et qui permettent d'identifier les personnes. Ils ne peuvent donc pas nous les communiquer, bien sûr.

En réponse à la recommandation 1.45 qui porte sur la compréhension de « l'efficacité des stratégies de sensibilisation », l'Agence a répondu qu'« actuellement, l'Agence ne collecte pas les données personnelles des personnes qui participent à des activités de visibilité ».

Est-il possible pour l'Agence du revenu du Canada de recueillir confidentiellement certaines données démographiques qui lui permettraient de mieux évaluer l'efficacité de sa stratégie de sensibili-

sation, sans enfreindre la Loi sur la protection des renseignements personnels? Est-ce possible?

M. Bob Hamilton: Monsieur le président, en réponse à cette question, je dirais qu'il s'agit d'un des compromis auquel nous sommes toujours confrontés quand nous tentons de recueillir des informations pour nous aider à orienter les mesures à venir. Nous devons respecter les lois relatives à la protection de la vie privée, comme toute autre organisation, ainsi que l'article 241 de la Loi sur l'impôt sur le revenu, qui encadre la confidentialité des informations que nous recevons. Pour l'instant — et nous verrons comment les choses évoluent —, nous ne pouvons pas recueillir de renseignements sur, par exemple, les personnes qui reçoivent de l'aide dans le cadre du Programme communautaire des bénévoles en matière d'impôt. Nous pouvons suivre l'effort et savoir combien il y a de bénévoles et de personnes qui se prévalent du programme, mais nous ne pouvons pas recueillir ces informations et les utiliser.

Cela fait partie des questions que nous examinons avec Statistique Canada et EDSC: y a-t-il des choses que nous pouvons faire pour pouvoir mieux utiliser ces informations sans violer la vie privée ou la confidentialité selon la Loi sur l'impôt sur le revenu? C'est un domaine où les travaux se poursuivent.

Mme Valerie Bradford: Je vous remercie beaucoup.

Le programme de Bon d'études canadien semble très sous-utilisé, et c'est bien dommage. En 2020, à peine 42 % des enfants de moins de 21 ans déjà admissibles s'en sont prévalus. Un régime enregistré d'épargne-étude, ou REEE, a été ouvert à leur nom et le gouvernement y a déposé de l'argent, mais il n'est pas utilisé. C'est pourtant de l'argent que donne le gouvernement.

Avez-vous une idée pour expliquer le faible taux de participation à ce programme, madame MacDonald?

• (1640)

Mme Lori MacDonald: Je demanderai à mon collègue Atiq Rahman de répondre à cette question.

M. Atiq Rahman (sous-ministre adjoint, Direction générale de l'apprentissage, ministère de l'Emploi et du Développement social): Je vous remercie, madame la sous-ministre déléguée principale.

L'explication, c'est que, comme la députée a déjà souligné, les familles doivent ouvrir un régime enregistré d'épargne-étude pour recevoir le Bon d'études canadien. Le programme fait partie d'un plan d'incitatif à l'épargne. Les familles doivent se rendre dans une institution financière pour ouvrir un REEE, puis présenter une demande au titre du Bon d'études canadien. Cette complexité administrative s'ajoute aux raisons expliquant le faible taux de participation.

Nous avons fait de notre mieux, et vous avez raison: le taux de participation a légèrement augmenté au fil du temps. Je pense toutefois qu'il a maintenant atteint un plafond que nous ne pourrions pas dépasser, vu tout ce que nous avons fait et la complexité administrative du processus de demande.

Mme Valerie Bradford: Je me demande si cela ne pourrait pas se faire de manière plus automatique, comme pour la Sécurité de la vieillesse, qui est versée automatiquement à partir de 65 ans.

Ces comptes ne pourraient-ils pas être ouverts à la naissance de l'enfant? Le gouvernement paiera 500 \$ la première année et 100 \$ les années subséquentes. Même si les parents des régions difficiles à joindre sont financièrement incapables d'ajouter d'autres sommes, ils auront au moins cet argent. Si le processus était automatique, comme quand on demande un certificat de naissance ou autre chose, le compte s'ouvrirait automatiquement. C'est peut-être quelque chose que vous pourriez...

Le président: Donnez une brève réponse, si vous en avez une.

M. Atiq Rahman: La loi ne nous permet pas de le faire actuellement, mais c'est une solution que le ministère continue d'examiner.

Le président: Je vous remercie beaucoup.

[Français]

Madame Sinclair-Desgagné, vous avez la parole pour deux minutes et demie.

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

J'aimerais poursuivre sur le sujet que nous avons abordé il y a quelques minutes, soit la collecte de données, qui se fait conjointement entre l'Agence du revenu du Canada, Emploi et Développement social Canada, et Statistique Canada.

Je ne sais pas qui pourrait répondre à ma question, qui est simple: comment se compare la Loi sur la protection des renseignements personnels du Canada avec la législation d'autres pays qui font des recensements similaires à celui du Canada?

M. Bob Hamilton: Cette question n'est pas très simple. Je demanderais à M. Guénette d'y répondre.

M. Maxime Guénette (sous-commissaire, Direction générale du service, de l'innovation et de l'intégration, Agence du revenu du Canada): Je vous remercie de votre question, madame Sinclair-Desgagné. Elle est assez vaste.

En fait, la législation européenne est un peu plus stricte que celle du Canada. Par contre, le Canada essaie de s'arrimer autant que possible aux nouveaux règlements européens, qui mettent beaucoup l'accent sur le principe restreignant l'utilisation des données aux raisons pour lesquelles elles ont été recueillies.

C'est le défi auquel nous faisons face présentement. Des données existent dans certains ministères, mais elles ont été recueillies à des fins précises et ne peuvent pas être utilisées par un autre organisme pour un usage différent.

Mme Nathalie Sinclair-Desgagné: Je vous remercie.

Est-ce qu'un cadre juridique plus souple permettrait justement une amélioration des résultats, notamment dans les questions d'accessibilité aux personnes vulnérables?

M. Maxime Guénette: Il est certain qu'un cadre législatif plus souple permettrait peut-être plus d'utilisations des renseignements personnels par divers organismes à différentes fins, mais cela irait peut-être à l'encontre des principes de protection des renseignements personnels qui sont inhérents au cadre législatif du Canada.

Mme Nathalie Sinclair-Desgagné: En fait, je comprends qu'il faut trouver un équilibre entre la protection des renseignements personnels et la fin de la pauvreté.

• (1645)

[Traduction]

Le président: Je vous remercie beaucoup.

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

M. Blake Desjarlais: Je vous remercie beaucoup, monsieur le président.

Je veux poursuivre dans la même veine que Mme Bradford, qui a posé des questions sur le Bon d'études canadien. Nous avons ici des informations ici sur le taux de participation déplorable de ce programme. Comme Mme Bradford l'a fait remarquer, c'est un projet apparemment bon pour bien des gens, mais qui semble fort peu populaire. Elle voulait connaître les raisons du problème, mais je veux poser une question un peu plus précise sur le genre de personnes qui accèdent à ce programme.

Je suppose que les gens qui y accèdent le font par l'entremise d'institutions financières. Je ne sais pas si un membre de l'ARC ou d'EDSC peut m'indiquer quel est le point d'accès habituel pour ce bon.

M. Atiq Rahman: Pourrais-je intervenir, madame la sous-ministre déléguée principale?

C'est effectivement une institution financière qui doit servir de point d'accès. Les familles qui veulent demander le Bon d'études canadien doivent ouvrir un REEE, et ce n'est que dans une institution financière qu'ils peuvent le faire. Cette institution doit être le point d'accès.

Pour les familles qui éprouvent de la difficulté à le faire, nous collaborons avec environ 350 organisations communautaires pour les aider à ouvrir un REEE dans une institution financière. Parfois, nous organisons même des activités auxquelles participent nos partenaires de l'ARC, d'institutions financières et des gouvernements provinciaux pour les aider à ouvrir un compte. Les gens doivent parfois demander un numéro d'assurance sociale, et Service Canada leur en fournira un sur le champ. Des membres d'institutions financières les aideront à ouvrir un compte afin de faciliter le processus, mais il est vrai que c'est une institution financière qui sert de point d'accès pour le REEE.

M. Blake Desjarlais: Je vous remercie beaucoup de cette réponse très claire et concise.

Pour les membres du Comité, moi y compris, je pense qu'un des points les plus importants à propos des institutions financières qui agissent comme point d'accès, c'est le fait qu'il n'y a pas d'autre solution. C'est actuellement un problème et un obstacle considérable pour ceux qui veulent accéder à ce programme public. Ils doivent se rendre dans une autre institution, comme une institution financière, pour se prévaloir de cette prestation. Je pense que de certaines manières, c'est un obstacle que je peux voir immédiatement en regardant les chiffres.

Je demanderais à la vérificatrice générale si c'est un point sur lequel elle s'est penchée...

Le président: Je crains que votre temps ne soit écoulé, mais vous aurez une autre occasion d'intervenir.

Monsieur Genuis, vous avez la parole pour cinq minutes.

M. Garnett Genuis (Sherwood Park—Fort Saskatchewan, PCC): Je vous remercie, monsieur le président.

C'est pour moi un honneur de me joindre au Comité des comptes publics. J'ai grandi à l'époque du scandale des commandites et j'ai toujours vu le vérificateur général comme une célébrité. Je sais que je suis parmi des personnes formidables ici.

J'ai examiné cet audit en profondeur. C'est le premier que j'étudie à titre de membres du Comité. Son contenu m'a estomaqué. Il s'agit d'une étude de la capacité du gouvernement à verser des prestations à des personnes qui ne les connaissent peut-être pas, qui peinent peut-être à les demander ou qui éprouvent d'autres difficultés. J'ai conclu de ce rapport que nous ne savons pas vraiment ce qu'il en est, car nous ne pouvons pas réellement évaluer la situation. Le gouvernement a dépensé beaucoup d'argent à cet égard, mais nous ne pouvons pas vraiment savoir si cela fonctionne.

Il semble très décevant, voire scandaleux, que nous admettions qu'il y a un problème, mais que les efforts du gouvernement pour le résoudre ne soient pas évalués. Nous ignorons si nous progressons vers l'objectif.

Madame Hogan, est-ce là un bon résumé de la situation? Est-ce que quelque chose m'échappe? C'est ce que j'ai conclu des informations que vous nous avez fournies au sujet du manque de résultats mesurables concernant les sommes que le gouvernement dépense pour tenter de faire la sensibilisation.

Mme Karen Hogan: Je pense que vous employez d'autres mots que ceux que nous utilisons dans le rapport, mais le sentiment est absolument le même. La recette classique atteint la majorité des gens, mais si l'objectif consiste à tenter de joindre les personnes en marge de la société, qui sont plus difficiles à joindre, qui sont réticentes à agir en interaction avec le gouvernement ou qui sont peut-être mal informées, il est temps d'essayer une recette différente et de penser ou d'agir autrement.

C'est ce besoin de réellement tenter de faire les choses différemment que nous espérons mettre en lumière ici.

• (1650)

M. Garnett Genuis: L'objectif même des prestations du gouvernement devrait être de joindre les personnes qui vivent en marge de la société et les plus vulnérables. C'est un problème particulier si les personnes qui ont peut-être le plus besoin des prestations et du soutien du gouvernement n'y ont peut-être pas beaucoup accès en raison de la marginalisation.

Ce qui me frappe aussi dans toute cette affaire, c'est que le gouvernement semble convaincu qu'il faut dépenser plus d'argent et parler des prestations aux gens, sans envisager de peut-être simplifier la structure de ces prestations, de les rendre plus automatiques ou de penser à des solutions comme la préparation automatique des déclarations de revenus, qui existe dans d'autres pays.

Je poserai mes prochaines questions à l'ARC.

Quelles mesures concrètes prenez-vous pour tenter d'améliorer la simplicité des prestations offertes ou de les rendre automatiques? Il me semble que le gouvernement tend à rendre les choses plus complexes, de dire qu'il versera une nouvelle prestation pour ceci et une autre pour cela, au lieu d'envisager d'offrir de généreuses prestations plus simples et plus souples à l'intention des personnes vulnérables.

M. Bob Hamilton: Monsieur le président, je répondrai à cette question avec plaisir.

J'ai indiqué que nous tentons de simplifier les choses pour les gens. Je vous donnerai quelques exemples de mesures que nous avons prises et établirai un lien avec votre principe d'automatisation.

Pour l'Allocation canadienne pour enfants, il existe un processus de demande automatique dans le cadre duquel nous pouvons inscrire quelqu'un à la naissance, ce qui est fort efficace. Pour l'Allocation canadienne pour les travailleurs, nous avons fait en sorte qu'un certain nombre de personnes y soient automatiquement admissibles.

Nous tentons de recourir à l'automatisation quand nous le pouvons, mais dans d'autre cas, nous avons emprunté d'autres voies pour simplifier les choses. Nous avons élaboré un formulaire pour les communautés autochtones...

M. Garnett Genuis: Pardonnez-moi, puis-je clarifier ma question? Ces prestations deviennent maintenant automatiques pour les personnes qui font des déclarations de revenus. Or, certains pays ont établi des mécanismes pour que ces déclarations soient automatiques.

Pouvez-vous parler des mesures envisagées pour suivre le modèle britannique en rendant les déclarations automatiques et en réduisant la paperasserie pour tout le monde, mais aussi pour rendre les prestations plus faciles d'accès?

M. Bob Hamilton: Il y a la fonction de remplissage automatique, qui remplit pour vous le formulaire de déclaration de revenus avec les renseignements que nous avons. Le problème, c'est que pour bien des gens, le système fiscal contient un certain nombre d'éléments discrétionnaires, ce qui fait en sorte qu'il soit difficile de remplir les champs, ou nous n'avons pas l'information. Quand nous l'avons, un processus permet à certains éléments de s'inscrire automatiquement sur le formulaire.

M. Garnett Genuis: Même si vous avez l'information...

Le président: Je vous remercie beaucoup, monsieur Genuis. Je crains que votre temps ne soit écoulé, mais vous aurez une autre occasion d'intervenir.

Madame Shanahan, vous avez la parole pour cinq minutes.

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

Je remercie les témoins de comparaître en personne et à l'écran aujourd'hui. Le sujet d'aujourd'hui me tient beaucoup à cœur. Je me souviens avoir fait partie d'un groupe de défense des droits qui, au début des années 2000, s'intéressait à toute la question de la sécurité de la vieillesse et qui avait découvert que des milliers, voire des dizaines de milliers de personnes ne recevaient pas leurs prestations parce qu'elles ne savaient pas comment les demander. Je suis ravie que l'inscription s'effectue automatiquement depuis 2014.

Dans le cadre de mon travail également, à titre de travailleuse sociale spécialisée en autonomie financière, je découvre l'économie comportementale — un terme que nous avons entendu aujourd'hui —, et disons simplement que la réticence à agir en interaction avec le système fiscal est bien réelle. Voilà pourquoi je suis rassurée d'entendre que les groupes communautaires jouent un rôle important en collaborant avec l'ARC et EDSC afin de joindre les gens.

J'ai une question pour les témoins de ces deux organismes. Le ministère et l'agence ont-ils évalué les taux de participation aux prestations comme le Supplément de revenu garanti, l'Allocation canadienne pour enfants, l'Allocation canadienne pour les travailleurs et le Bon d'études canadien parmi diverses populations vulnérables, comme les Autochtones et les personnes handicapées? Pouvez-vous remettre ces estimations par écrit au Comité?

Je m'adresse au commissaire Hamilton ou à Mme MacDonald.

• (1655)

Mme Lori MacDonald: Je peux intervenir en premier et dire que nous nous ferons un plaisir de vous fournir toutes les statistiques que nous avons sur la participation à nos programmes de Sécurité de la vieillesse et de Supplément de revenu garanti. Nous surveillons la participation. Ici encore, le problème, pour en revenir à la remarque faite plus tôt sur les personnes qui n'ont pas accès aux programmes, c'est que nous ne savons pas ce que nous ne savons pas, mais nous pouvons certainement fournir des statistiques sur l'inscription automatique et d'autres points.

Mme Brenda Shanahan: C'est excellent.

Bien entendu, je comprends qu'il s'agirait d'un taux pour les personnes qui ont rempli leurs déclarations de revenus, mais Statistique Canada nous a également indiqué qu'il existe un moyen d'évaluer, en utilisant des ensembles de données liés, les taux de participation des personnes qui ne remplissent pas leurs déclarations de revenus.

Est-il possible d'avoir une estimation des chiffres concernant les programmes dont j'ai parlé plus tôt, soit le Supplément de revenu garanti et l'Allocation canadienne pour enfants?

Mme Lori MacDonald: Nous pourrions examiner la question et voir ce que nous pouvons vous fournir, bien entendu.

Mme Brenda Shanahan: C'est excellent.

M. Bob Hamilton: J'abonderais dans le même sens. Je pense que Mme MacDonald a indiqué que nous ne savons pas ce que nous ne savons pas. Nous avons toutefois effectué quelques travaux avec Statistique Canada et EDSC pour tenter d'utiliser cette méthode statistique afin d'évaluer les taux de participation à l'Allocation canadienne pour enfants dans les communautés autochtones. Je n'ai pas les chiffres en main, mais nous pouvons entreprendre de vous remettre quelque chose par écrit après la séance.

Mme Brenda Shanahan: Je vous remercie.

J'ai une question pour Statistique Canada.

Nous voyons des manières très novatrices de s'informer sur les populations difficiles à joindre, comme le dénombrement dans la rue utilisé pour évaluer la population itinérante dans de nombreuses villes canadiennes. Il y en a eu un à Montréal il y a quelques semaines à peine, effectué avec l'aide de bénévoles formés. Est-ce quelque chose qui est utile dans le cadre de votre travail?

Mme Josée Bégin: Statistique Canada a un grand nombre d'enquêtes qui visent à faire rapport sur la qualité de vie des Canadiens. Nous utilisons diverses méthodes statistiques pour mesurer ces indicateurs.

Nous avons également des initiatives pour ventiler les données. La ventilation des données présente toujours un défi sur les plans du respect de la confidentialité et de la protection de la vie privée des répondants. On peut penser aux efforts déployés pour se rendre au niveau géographique le plus précis ou pour recueillir des renseignements supplémentaires sur divers groupes de la population.

Nous collaborons avec des partenaires parce qu'il nous incombe, de par notre mandat, de leur fournir des données et des renseignements pertinents afin d'appuyer leur travail stratégique.

Je m'arrêterai ici. Je vous remercie.

Le président: C'est parfait. Je vous remercie beaucoup.

Le temps est écoulé.

Pour commencer notre prochain tour, nous reviendrons à M. McCauley.

Vous avez la parole pour cinq minutes, monsieur.

M. Kelly McCauley: Je vous remercie, monsieur le président.

Je veux simplement donner suite à la demande de Mme Shanahan et peut-être y ajouter quelque chose.

J'ai peut-être manqué quelque chose, mais l'ARC peut-elle nous donner le pourcentage de personnes qualifiées de « vulnérables » qui remplissent leurs déclarations de revenus? Pouvez-vous également remettre au Comité une ventilation des chiffres pour les personnes considérées comme des réfugiés ou des Autochtones « vulnérables »? Pouvez-vous ventiler les données ainsi?

Je m'adresserai maintenant à l'ARC. Nous avons parlé du fait que les travaux sont en cours depuis six ans. J'examine votre plan ministériel pour cette année, et il ne fait nulle mention des personnes vulnérables. Il y est question de l'Allocation canadienne pour les travailleurs et « de veiller à ce que les Canadiens admissibles... » Ce n'est pas dans votre plan ministériel, mais c'est apparemment sur le radar depuis six ans. S'agit-il d'une simple omission ou manquait-il juste d'espace dans votre plan ministériel pour mentionner les personnes vulnérables?

M. Bob Hamilton: Je devrai consulter le plan ministériel, le plan d'activité du ministère auquel je pense que vous faites référence, mais c'est certainement une priorité.

M. Kelly McCauley: Je parle du plan ministériel de l'ARC et non d'un plan d'activité, mais ça va.

J'ai une question à vous poser. Nous avons parlé du fait qu'il s'agit d'un travail continu et qu'il y a presque des cibles mobiles, et je comprends. Statistique Canada nous dit que c'est parfois difficile à déterminer. Croyons-nous que nous atteindrons un jour notre objectif, ou est-ce que les cibles continueront à bouger? Croyez-vous que les recommandations formulées par la vérificatrice générale permettront de régler le problème de façon satisfaisante, ou ne feront-elles qu'améliorer notre façon de procéder?

• (1700)

M. Bob Hamilton: Je pense que nous allons toujours continuer à y travailler. La nature du défi est telle que nous allons faire des progrès.

En réponse à une question posée précédemment, lorsqu'il a été dit que nous ne savons pas où nous allons et comment nous nous en sortons, je dirais que nous faisons des progrès. Nous pouvons le constater dans le cadre du Programme communautaire des bénévoles en matière d'impôt. Ce qu'a dit la vérificatrice générale — que nous devons mieux mesurer et coordonner nos efforts — est vrai. Je crois que nous allons continuer à voir des progrès, mais je pense que, de par la nature du problème, nous aurons toujours plus à faire.

M. Kelly McCauley: Je comprends.

Avons-nous fait des démarches auprès des provinces au chapitre de la communication de l'information? Je pense à l'Alberta. C'est elle qui fournit, et de loin, la plupart des services aux personnes vulnérables, que ce soit dans le cadre du programme AISH, un programme de revenu assuré pour les personnes gravement handicapées, ou d'autres programmes. Je sais qu'il y a des questions relatives à la protection de la vie privée, et ainsi de suite, en jeu, mais utilisons-nous les renseignements dont disposent les provinces?

M. Bob Hamilton: Je vais peut-être commencer, puis céder la parole à M. Guénette, qui s'occupe de ce volet.

Il est certain que travailler avec les provinces et favoriser leur participation, de concert avec EDSC, car il joue un rôle dans le versement des prestations...

M. Kelly McCauley: Le faisons-nous ou allons-nous le faire?

M. Bob Hamilton: Nous le faisons.

Je vais céder la parole à M. Guénette. Il peut expliquer certaines choses que nous faisons.

M. Kelly McCauley: Veuillez être bref, car j'ai une autre question à vous poser.

M. Maxime Guénette: Oui, nous le faisons, dans la mesure où nous gérons certains renseignements fiscaux pour les provinces. Il existe un certain nombre d'accords d'échange de renseignements fiscaux avec les provinces, de sorte que...

M. Kelly McCauley: Mais est-ce que nous utilisons ces renseignements fiscaux pour trouver les personnes vulnérables afin de leur fournir des services? C'est ce que je cherche à savoir. Est-ce que nous nous adressons à l'Alberta pour obtenir une liste des personnes qui bénéficient du programme AISH, le système de soutien, afin de vérifier si elles reçoivent des prestations?

Je simplifie sans doute trop, mais est-ce que nous communiquons avec les provinces de façon proactive, étant donné que ce sont elles qui fournissent la plupart des services aux personnes vulnérables?

M. Maxime Guénette: L'échange du type de renseignements que vous avez décrit fait partie intégrante du travail que nous accomplissons avec les provinces.

M. Kelly McCauley: Très bien.

Il me reste une minute et une dernière question. Je remarque qu'on recommande que Statistique Canada, l'ARC et EDSC travaillent ensemble. Nous avons constaté à maintes reprises dans le cas d'autres ministères que lorsqu'il n'y a pas de ministère responsable, deux, trois ou quatre ministères se renvoient la balle lorsqu'il s'agit de rendre des comptes.

Quel est l'organisme ou le ministère responsable, de sorte que l'on rende réellement des comptes et que quelqu'un fasse avancer les choses, au lieu de dire « EDSC n'est pas là et on ne peut pas vous répondre aujourd'hui »? On ne peut pas diriger les choses en comité. C'est essentiellement ce que je veux dire.

M. Bob Hamilton: Monsieur le président, je vais peut-être tenter de répondre à cette question.

Je pense qu'EDSC et notre agence unissent vraiment leurs efforts. EDSC est responsable de certains programmes — vous avez mentionné la SV et le SRG — et notre agence est responsable d'autres programmes, mais nous avons le même défi. Je ne pense pas que le fait que nous devions travailler en partenariat soit un problème. Nos deux organismes se sentent tous les deux responsables.

Pour ce qui est de ce que vous avez souligné au sujet du plan ministériel, c'est dans la lettre de mandat du ministre depuis des années. Déployer des efforts pour que les jeunes, les nouveaux arrivants et les Canadiens vulnérables aient accès aux prestations constitue une priorité pour nous. C'est donc...

Le président: Merci beaucoup.

Monsieur McCauley, vous aviez demandé des renseignements. Je veux simplement m'assurer qu'on vous a répondu à ce sujet. Il s'agissait de l'ARC, n'est-ce pas?

M. Kelly McCauley: Oui.

Le président: Je veux simplement m'assurer que les représentants de l'ARC avaient entendu la demande d'information de M. McCauley et qu'ils en avaient pris note.

M. Bob Hamilton: Oui. Nous vous reviendrons avec...

Le président: Merci. Je voulais seulement vérifier.

M. Bob Hamilton: Nous devons vérifier le texte, quant à la question de savoir s'il s'agissait de renseignements sur les personnes qui ont produit leur déclaration ou non.

Monsieur le président, dans une question précédente, on a demandé si nous avons travaillé avec les communautés autochtones et Statistique Canada...

Le président: Je vais vous interrompre ici. Ce n'est pas que ce que vous dites ne nous intéresse pas — je sais que cela intéresse plusieurs membres du Comité —, mais je vais laisser les députés poser leurs questions. Je vous remercie de votre enthousiasme. S'il y a d'autres renseignements que vous n'avez pas pu nous fournir, envoyez-les au Comité. Je dois simplement veiller à ne pas prendre trop de mon temps de parole et à ne pas priver les députés du leur.

C'est maintenant au tour de Mme Yip.

La parole est à vous pour cinq minutes.

• (1705)

Mme Jean Yip (Scarborough—Agincourt, Lib.): Merci, monsieur le président.

Monsieur Hamilton, voulez-vous terminer votre intervention brièvement?

M. Bob Hamilton: D'accord. Je serai très bref.

J'ai dit que nous fournirions des estimations tirées des travaux que nous avons menés avec Statistique Canada. L'information figure en fait dans le rapport de la vérificatrice générale. J'étais en train de la regarder. On dit que le taux d'utilisation dans les communautés autochtones était plus faible que dans la population en général, soit 79 % contre 97 %. Toutefois, on a fait remarquer qu'il s'agissait de données de recensement anciennes. Nous sommes en train de mettre à jour certains de ces travaux pour utiliser de nouvelles données du recensement.

Je voulais simplement fournir cette information supplémentaire aux membres du Comité.

Le président: D'accord. Merci.

Je vais repartir le compteur également. Allez-y.

Mme Jean Yip: Merci.

Madame Bégin, dans votre déclaration préliminaire, vous avez dit que « grâce à l'intégration des données administratives à d'autres sources de données de Statistique Canada, nous pouvons établir le nombre de bénéficiaires appartenant à un groupe d'âge, à un sexe ou à un groupe racisé, ainsi que le nombre de bénéficiaires autochtones ou appartenant [...] à un autre groupe à risque ».

Ma circonscription de Scarborough—Agincourt, et je suis sûre que c'est le cas de nombreuses autres circonscriptions au pays, compte d'importantes populations d'immigrants dont la langue maternelle n'est ni l'anglais ni le français. Je sais que ces personnes sont assurément difficiles à joindre en raison des barrières linguistiques et d'autres facteurs qui font qu'il leur est plus difficile de faire certaines choses, comme produire leur déclaration de revenus ou remplir les formulaires de recensement. Ces personnes ne sont pas toutes de nouveaux arrivants.

Avez-vous un moyen particulier de trouver les personnes qui font partie de ce groupe à risque?

Mme Josée Bégin: Je vous remercie de la question, monsieur le président

Selon l'objectif de l'étude ou de la recherche que nous effectuons, les données du recensement, qui comprennent beaucoup de renseignements sur la langue parlée à la maison, font partie de nos sources. Encore une fois, selon l'objectif et grâce à l'intégration des données, nous pourrions peut-être trouver les populations à risque. C'est un exemple.

Je tiens à dire que nous avons un grand nombre d'enquêtes. Nous avons également accès à des données administratives, qu'elles proviennent d'EDSC, de l'ARC ou des provinces et des territoires. Nous procédons régulièrement à l'intégration de données, car c'est en les réunissant que les données prennent tout leur sens. Nous le faisons en respectant le caractère confidentiel de l'information. Nous le faisons également dans un environnement sécurisé et nous utilisons différentes méthodes statistiques pour réunir les renseignements.

Mme Jean Yip: Les travaux du Groupe consultatif sur la recherche en fiscalité ont-ils été utiles à cet égard?

Mme Josée Bégin: Comme je l'ai dit dans ma déclaration préliminaire, le Groupe consultatif sur la recherche en fiscalité a été très utile. Nous avons examiné diverses initiatives jusqu'à présent. Il s'agit d'un groupe très actif, et je suis convaincue que nous serons en mesure de soutenir EDSC et l'ARC avec ce groupe.

Mme Jean Yip: Ma prochaine question s'adresse à Mme MacDonald. Elle est similaire à la question que je viens de poser à Mme Bégin.

Avez-vous réussi à trouver et à cibler les gens qui, comme je l'ai mentionné, sont des immigrants dont la langue maternelle n'est ni l'anglais ni le français et qui se heurtent à d'autres obstacles. Par exemple, ils peuvent ne pas avoir de connaissances numériques ou être méfiants envers le gouvernement?

Mme Lori MacDonald: Absolument. Nous collaborons en fait très étroitement avec IRCC en ce moment. Nous travaillons avec ce ministère dans le cadre de son programme pour les nouveaux arrivants, par exemple, pour rencontrer les gens, les nouveaux arrivants, dès qu'ils arrivent au Canada, afin que nous puissions, par exemple, leur attribuer un numéro d'assurance sociale, dont un nouvel arrivant a besoin pour avoir accès essentiellement à tout service ou à toute prestation.

Nous travaillons avec IRCC, mais nous avons également recours à des groupes de sensibilisation. Nous avons des centaines de partenaires dans la collectivité. Par exemple, nous organisons des super cliniques, car nous ne savons pas où se trouvent ces gens. Nous avons recours en fait à des groupes autour desquels ils gravitent pour pouvoir aller vers eux, plutôt que d'attendre qu'ils viennent à nous, afin de les aider à entrer en contact avec les services.

Nous travaillons également avec les provinces et les territoires — pour répondre à la question posée plus tôt — pour les aider dans la communication des renseignements et des données en ce qui concerne les nouveaux arrivants au Canada et les personnes qui sont au Canada depuis un certain temps, mais qui n'ont jamais pu accéder aux services.

• (1710)

Le président: C'est vraiment tout le temps que vous avez, madame. Yip. Je suis désolé.

[Français]

Madame Sinclair-Desgagné, vous avez la parole pour deux minutes et demie.

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

Ma série de questions s'adresse à vous, madame la vérificatrice générale.

Dans votre rapport, vous dites avoir constaté que dans l'ensemble, l'Agence du revenu du Canada et Emploi et Développement social Canada n'en ont pas fait assez pour aider les populations difficiles à joindre. De plus, vous dites avoir constaté qu'aucun progrès tangible n'avait encore été réalisé quant à la collecte, la mesure ou l'analyse des données sur l'utilisation des prestations.

Par ailleurs, nous savons que le Canada s'est fixé un objectif de réduction de 50 % de la pauvreté d'ici 2030. Considérez-vous que le gouvernement en fait assez dans ses efforts de réduction de la pauvreté?

Mme Karen Hogan: Dans nos rapports, nous avons examiné quatre prestations qui existent pour réduire la pauvreté.

Comme je l'ai mentionné, le processus habituel permet de joindre beaucoup de personnes. Cependant, si nous voulons vraiment joindre les personnes qui sont plus difficiles à contacter, il faut changer un peu d'approche, ou cibler cette dernière afin de surmonter les obstacles que nous rencontrons.

Mme Nathalie Sinclair-Desgagné: Le gouvernement sera-t-il en mesure d'atteindre ses objectifs de réduction de la pauvreté d'ici à 2030?

Mme Karen Hogan: C'est une grande question.

Je sais que le commissaire à l'environnement et au développement durable a mentionné dans un de ses rapports que le gouvernement était sur la bonne voie pour ce qui est de la réduction de la pauvreté. Cet objectif est un bon exemple d'un domaine où il pourrait survenir d'importants changements si on pouvait vraiment cibler les obstacles qui nous empêchent de joindre les personnes qui ont besoin d'aide.

Mme Nathalie Sinclair-Desgagné: Vous dites qu'il n'y a pas encore eu assez de progrès tangibles. Concrètement, on peut être sur la bonne voie, mais cela ne veut pas obligatoirement dire qu'on va atteindre les objectifs, n'est-ce pas?

Mme Karen Hogan: Il est très difficile de répondre à cela. On ne recueille pas de données pour savoir si les choses sont en train de changer. Même les autres témoins l'ont dit ce matin: on peut montrer toutes les initiatives qui ont été mises en œuvre, mais on n'est pas en mesure de démontrer concrètement que l'objectif va être atteint.

Mme Nathalie Sinclair-Desgagné: Merci.

[Traduction]

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

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

Je veux terminer cette dernière partie en parlant des obstacles liés aux institutions financières, afin que les observations de la vérificatrice générale soient consignées.

Nous avons entendu, bien sûr, des représentants de l'ARC et d'EDSC sur la question. Je vous remercie de votre contribution. Je pense que c'était une réponse très claire. Des démarches doivent être faites dans une institution financière avant que les gens puissent accéder au programme Bon d'études canadien, ce qui explique pourquoi il y a un obstacle important.

Cela m'amène à penser aux personnes qui n'ont pas accès aux institutions financières. À Vancouver, il y a tout juste deux ans, nous avons vu un cas très médiatisé de discrimination dans les institutions financières, des organismes qui échappent à notre réglementation. Il s'agissait d'une jeune fille de 12 ans, accompagnée de son grand-père autochtone, qui allait ouvrir un compte bancaire pour la première fois. Elle est encore traumatisée aujourd'hui. La banque a appelé la police, ces deux personnes ont été expulsées de l'institution financière et la jeune fille de 12 ans a été arrêtée sans raison. C'est une réalité au Canada aujourd'hui dans nos institutions financières. Lorsque je parle de la nécessité de comprendre les obstacles, c'est quelque chose qui se produit vraiment au Canada. C'est une vraie famille que nous connaissons à Vancouver, et c'est un réel problème.

Lorsqu'il s'agit de ces obstacles, en particulier dans le cas du Bon d'études canadien, est-il approprié de faire appel à des sociétés du secteur privé pour qu'elle fasse les vérifications à notre place?

• (1715)

Mme Karen Hogan: Je ne crois pas que les institutions privées effectuent les vérifications pour le gouvernement fédéral. Elles sont la porte d'entrée pour accéder aux prestations. Je pense que c'est la raison pour laquelle nous avons dit qu'il est nécessaire d'adopter une approche intégrée pour aider les personnes qui sont difficiles à joindre.

D'autres témoins ont mentionné à quel point il est complexe d'accéder à l'une ou l'autre de ces prestations. Lorsque les gens doivent s'adresser à de nombreux organismes, à des institutions qui ne leur inspirent pas forcément confiance, c'est un obstacle. Alors, comment faire les choses autrement pour essayer de réduire les obstacles? C'est un grand défi en ce qui concerne les groupes difficiles à joindre.

M. Blake Desjarlais: Merci beaucoup, madame la vérificatrice générale.

Cela m'amène à une question sur l'efficacité des programmes canadiens et sur la façon dont nous apportons ce soutien aux gens.

Comment y arriver? Je constate que les obstacles sont assez importants, mais qu'il y a aussi des investissements considérables. Sans plonger trop loin dans la politique, mon collègue conservateur a parlé de l'idée d'offrir des prestations plus simples et généreuses. J'ai vraiment aimé cette idée, car un revenu de base garanti constitue l'une de ces prestations importantes. Nous pouvons éliminer bon nombre de programmes disparates et créer un programme fondé sur le revenu qui aide les gens.

Le président: Merci beaucoup, monsieur Desjarlais.

C'est maintenant au tour du député Kram. Vous avez la parole pour cinq minutes.

M. Michael Kram: Merci beaucoup, monsieur le président.

J'aimerais poursuivre avec la vérificatrice générale pour ma prochaine série de questions.

À la page 4 du rapport, on indique ce qui suit: « Nous avons estimé que le ministère et l'agence avaient collectivement consacré plus de 18 millions de dollars aux activités ciblées de sensibilisation au cours de l'exercice 2020-2021 ».

À votre avis, les contribuables en ont-ils eu pour leur argent?

Mme Karen Hogan: Je pense que notre rapport souligne que le ministère n'est pas en mesure de nous dire si c'est le cas. Il n'a pas été en mesure de démontrer que ses initiatives s'étaient traduites par une augmentation du taux d'utilisation parmi les personnes difficiles à joindre et une amélioration de l'accès aux prestations de ces personnes.

M. Michael Kram: C'est à peu près ce qu'on dit un peu plus loin, à la page 12: « L'agence et le ministère ignoraient si la plupart de leurs activités ciblées de sensibilisation avaient contribué à faire augmenter le taux d'utilisation des prestations parmi les populations difficiles à joindre ».

Pourquoi semblent-ils manquer de mesures ou d'initiatives pour mesurer leurs activités dès le début?

Mme Karen Hogan: Je pense que c'est une excellente question à poser aux ministères, qui sont ici.

Nous avons entendu certaines raisons, certaines des préoccupations relatives à la protection de la vie privée. On nous a dit que lorsque c'est un tiers qui est la source d'aiguillage, il était difficile de savoir si une déclaration de revenus a été produite et si une prestation a été reçue ou non.

M. Michael Kram: D'accord, alors je vais peut-être poser la même question aux représentants des ministères.

Pourquoi semble-t-il qu'on ne met pas en œuvre des mesures dès le début et que cela vienne après coup ou qu'on ne le fasse pas du tout?

Le président: Voulez-vous nommer le ministère ou l'organisme qui répondra en premier à votre question?

M. Michael Kram: Nous allons faire le tour. Commençons par l'ARC.

M. Bob Hamilton: Merci, monsieur le président.

Je pense que nous avons parlé des défis qui se posent en matière de protection de la vie privée et de confidentialité lorsqu'on peut lier une initiative à une personne en particulier. Cependant, je pense qu'il est exagéré de dire que nous n'avons aucune idée de l'efficacité de ces activités de sensibilisation.

J'aimerais revenir à un point dont nous avons parlé plus tôt, à savoir la confiance, qui peut parfois prendre du temps à s'établir. Lorsque nous menons des activités de sensibilisation dans les communautés, par le truchement du Programme communautaire des bénévoles ou à l'aide de nos propres agents, nous pouvons constater les effets tangibles de ce que nous offrons aux gens.

Pouvons-nous confirmer que telle ou telle personne a rempli sa déclaration et reçu des prestations grâce à cela? Nous savons que c'est parfois le cas, mais nous n'avons pas de bonnes statistiques agrégées pour en attester. C'est une chose à laquelle nous travaillons. Cependant, nous nous heurtons à des problèmes de confidentialité, et je pense que c'est un défi qui se posera toujours.

Il me semble exagéré de dire que nous n'avons pas la moindre idée des effets positifs de ces activités. Je serais porté à recommander de ne pas les arrêter simplement parce que nous ne pouvons pas en mesurer les effets avec précision, mais d'essayer de trouver des moyens de mieux les évaluer, malgré les contraintes que nous avons.

Le président: Les représentants d'Emploi et Développement social auraient-ils une réponse à donner à la question de M. Kram?

Mme Lori MacDonald: Merci beaucoup.

Je vais simplement renchérir sur ce que vient de dire M. Hamilton. Tous les problèmes qu'il a mentionnés, tous les obstacles à un bon suivi se posent vraiment. En même temps, la vérificatrice générale a fait remarquer, et nous sommes tous d'accord, que nous devons travailler davantage ensemble au suivi des mêmes informations, partager l'information que nous avons et utiliser les mêmes outils de mesure. L'un des obstacles que nous rencontrons, c'est que nous n'utilisons pas tous les mêmes outils de mesure et de suivi.

Nous nous concentrons sur la façon de joindre ces personnes, de cibler nos recherches, de trouver les personnes visées et sur la manière d'entrer en communication avec elles par des moyens non traditionnels. C'est la priorité que nous nous sommes fixée. Cette conversation et cet audit nous aident à comprendre quels en sont les résultats réels.

Je suis d'accord avec M. Hamilton. Nous avons des résultats. Nous avons de très bons exemples de résultats. Il y a la prestation de services virtuels et les cliniques virtuelles en ligne. Les demandes au titre de la Prestation universelle pour la garde d'enfants ont également augmenté. Le fait que l'on ne puisse pas attribuer directement ces résultats à l'initiative de sensibilisation est une chose à laquelle nous devons travailler. Cependant, dans l'ensemble, nous constatons que les efforts déployés pour atteindre les populations difficiles à joindre ont des résultats positifs, et nous continuerons de parfaire nos méthodes de travail au cours des prochains mois.

• (1720)

M. Michael Kram: N'avez-vous pas de base de données centrale pour suivre les nouvelles demandes qui arrivent après votre visite dans une région ou une collectivité?

Mme Lori MacDonald: Oui, bien sûr que nous en avons une. Nous ne faisons pas de suivi par individu, mais je vais vous donner un exemple.

En 2021-2022, nous avons participé à 5 605 activités avec des partenaires communautaires travaillant avec les populations vulnérables. Nous nous sommes rendus dans 579 communautés autochtones. Nous leur avons offert des activités virtuelles et des activités dans les centres de soutien de proximité. Cela a permis de fournir plus de 30 000 services.

Cependant, nous ne pouvons pas dire de quels services il s'agit exactement...

Le président: Je vous remercie. Je vais devoir mettre fin à cette série de questions.

Notre dernier intervenant sera M. Fragiskatos.

Vous avez la parole pour cinq minutes. Je ne sais pas si vous voulez poursuivre dans la même veine. Ces chiffres semblaient intéressants, mais c'est votre temps.

C'est à vous de jouer.

M. Peter Fragiskatos: Merci, monsieur le président.

La question que je veux poser s'adresse aux gens d'EDSC et porte sur l'initiative Servir tous les Canadiens. Quelles sont les connaissances acquises dans le cadre de cette initiative qui pourraient nous aider à comprendre les facteurs qui contribuent à ce que les populations difficiles à joindre aient tant de mal à avoir accès aux principales prestations et autres mesures de soutien? Pouvez-vous nous faire part de leçons tirées de cette initiative en particulier?

Encore une fois, cette question s'adresse aux gens d'EDSC.

Mme Lori MacDonald: Oui, bien sûr.

L'une des difficultés auxquelles nous avons été confrontés, comme je l'ai déjà dit, c'est que comme il s'agit d'une population méconnue, elle ne répond pas aux stratégies habituelles du gouvernement, comme les envois postaux, les appels téléphoniques ou la prestation de services dans les bureaux de Service Canada ou d'un ministère. Nous devons repenser notre façon d'entrer en contact avec ces personnes.

L'exemple que je vous donnerais est celui de la pandémie. Quand on a voulu convaincre les gens d'aller se faire vacciner, on a découvert que dans les centres urbains, en particulier, bien des personnes étaient cloîtrées chez elles. Bien des personnes de plus de 65 ans ne sortaient pas et ne se faisaient pas soigner. Nous nous sommes adressés à des organisations tierces et à des personnes travaillant directement avec les personnes âgées pour qu'elles entrent en communication avec les personnes ainsi confinées. Cela nous a permis d'inscrire bien des gens au SRG et à la SV et de leur verser de l'argent en conséquence.

La leçon que nous en avons tirée, c'est que nous ne pouvons pas procéder selon les méthodes habituelles du gouvernement. Nous devons utiliser les services déjà en place sur le terrain, qui connaissent ces personnes.

Nous en avons évidemment tiré d'autres leçons, notamment sur l'importance d'établir des relations avec les communautés. Par exemple, il faut éviter de nous y rendre pour déposer des documents, sans plus. Nous devons d'abord établir des relations avec les communautés, puis avec des personnes membres de ces communautés et avec les groupes de soutien pour pouvoir y retourner. C'est ce que nous avons fait avec l'ARC. Nous avons aidé les gens à remplir leurs formulaires d'impôt abrégés, afin qu'ils puissent bénéficier de prestations pour la garde d'enfants. Nous avons aussi appris qu'il faut aider les gens à remplir les formulaires. Il ne suffit pas.... Ce sont des formulaires compliqués, donc nous les aidons à les remplir.

Enfin, je dirais que nous avons dû revoir le niveau de vocabulaire utilisé sur nos sites Web. Il fallait presque être allé à l'université pour y comprendre quelque chose avant. Nous avons simplifié le vocabulaire utilisé, de sorte qu'en moyenne, aujourd'hui, comme dans bien d'autres pays, il est du niveau de la huitième année.

Ce genre de choses, comme tout ce que nous avons appris de ce qui dérangeait les communautés et ces personnes, nous aide à réfléchir à la façon dont nous pouvons leur fournir les services auxquels elles ont droit.

M. Peter Fragiskatos: Merci, madame MacDonald.

Ma dernière question s'adresse au commissaire Hamilton.

Monsieur le commissaire, dans la déclaration préliminaire que vous avez présentée au Comité aujourd'hui, vous avez fait mention d'un plan d'action détaillé que vous avez soumis au Comité. Je pense que cela vaut la peine de vous poser une question à ce sujet, parce que vous avez parlé des jalons importants pour donner vie aux recommandations formulées par le Bureau du vérificateur général, que l'ARC a acceptées.

Pourriez-vous nous indiquer quels sont ces jalons importants?

• (1725)

M. Bob Hamilton: Bien sûr, monsieur le président. Je suis heureux de répondre à cette question.

Lorsque je regarde notre plan d'action, je vois que la première recommandation consiste à établir un processus commun et à mieux nous coordonner avec EDSC et Statistique Canada pour trouver des moyens de mieux rendre compte de ce que nous faisons et d'améliorer nos outils de mesure. Nous en avons déjà abondamment parlé pendant la réunion.

Nous avons établi un calendrier détaillé pour officialiser le cadre de gouvernance de la collaboration à long terme entre les trois organismes. C'est chose faite. Nous continuerons d'y travailler afin de trouver de meilleures façons de mettre nos données à jour et d'utiliser différents outils pour essayer d'obtenir les données dont nous avons vraiment besoin, mais les trois organismes y travailleront ensemble.

L'autre chose dont nous avons parlé, et c'est l'objet d'une autre recommandation, c'est la façon dont nous pouvons mieux mesurer nos résultats, grâce à de meilleures mesures et à de meilleurs indicateurs de rendement. Que voulons-nous accomplir? Pouvons-nous mieux le mesurer que nous ne le faisons actuellement, dans les limites des contraintes dont nous avons déjà parlé en ce qui a trait à la vie privée et à la confidentialité? Nous réfléchissons ensemble à ce que nous pouvons faire ensemble pour nous doter de meilleurs indicateurs de rendement concrets.

Je suis d'accord avec ce qu'a dit Mme Lori MacDonald. Lorsque nous faisons du travail de proximité dans les communautés, l'efficacité ne se mesure pas forcément directement. Nous y allons, nous travaillons à gagner la confiance des gens, nous créons des relations et c'est après qu'on commence à en tirer des bénéfices. Il faut parfois un peu de temps et d'efforts pour y parvenir, parce qu'il peut y avoir un peu de résistance dans les communautés.

Nous savons qu'il y a des avantages à cela. Comment pouvons-nous mieux travailler ensemble à l'élaboration de bonnes mesures qui nous indiqueront ce que nous voulons accomplir et à quoi ressemblera le succès, pour ensuite en rendre compte?

Pour terminer, comment pouvons-nous offrir une meilleure expérience en toute simplicité aux personnes vulnérables difficiles à joindre? Il existe de nombreux programmes. Certains sont administrés par EDSC, d'autres par nous, d'autres encore par d'autres ministères et les gouvernements provinciaux, et nous devons essayer de trouver un moyen de rendre tout cela plus cohérent pour les per-

sonnes qui demandent ces prestations et qui y sont admissibles. Je pense que c'est l'autre élément clé de notre plan d'action, que nous avons mis...

Le président: Merci beaucoup. Je crains que le temps ne soit écoulé. Nous avons un peu débordé, mais je voulais entendre la réponse complète à cette question.

Je tiens à remercier tous nos témoins de leur comparution aujourd'hui, virtuellement ou en personne. C'était un plaisir de vous voir. Je sais que la vérificatrice et son équipe seront de retour ici très bientôt.

Je remercie nos témoins en visio d'avoir pris le temps d'être avec nous aujourd'hui. Nous vous en sommes tous reconnaissants. Nous avons hâte de vous revoir.

Je garderai les membres du Comité ici quelques minutes pour faire quelques annonces, mais toutes les autres personnes sont excusées. Je suspendrai la séance 30 ou 40 secondes, alors si les députés veulent bien garder leur siège, je les libérerai à leur tour d'ici 17 h 30. Merci.

• (1725)

(Pause)

• (1725)

Le président: La séance reprend.

Chers collègues, très brièvement, j'ai dû apporter un changement au calendrier. Cela concerne notre étude sur l'hydrogène, qui est, je le sais, la priorité de M. Dong, et cela le restera, mais malheureusement, les sous-ministres n'étaient pas libres à la date prévue, et les analystes nous ont recommandé de reporter la réunion à un moment où ils le seront. En fait, ils participent à la COP, donc ils ont une bonne excuse. À la place, vendredi prochain, le 4 novembre, j'ai prévu de tenir une réunion sur les barrières systémiques au sein du Service correctionnel du Canada.

M. Desjarlais se demandera peut-être pourquoi je n'ai pas priorisé notre étude marine. C'est que j'ai le même problème avec le commissaire à l'environnement, qui n'est pas là non plus parce qu'il est parti à la COP. Je suis conscient des priorités dont m'ont fait part les députés.

C'est un changement. Nous essaierons de faire en sorte d'étudier le potentiel de l'hydrogène le 18 novembre. Je voulais porter tout cela à votre attention.

De plus, je suis en train d'organiser notre réunion avec Mme Hogan, et je pense viser un lundi soir, en dehors des heures habituelles du Comité, mais je vous tiendrai au courant. Les mercredis, c'est difficile, parce qu'il y a le caucus. Les jeudis, les gens sont souvent en déplacement, et même les mardis, donc ma préférence serait un lundi soir pour notre réunion avec elle, mais je me coordonnerai avec vous.

• (1730)

Mme Valerie Bradford: J'ai une réunion de trois heures le lundi. Y a-t-il une autre possibilité?

Le président: À quelle heure est votre réunion?

Mme Valerie Bradford: Elle est de 18 h 30 à 21 h 30.

Le président: D'accord. J'enverrai un courriel à tout le monde, et je vous proposerai diverses plages horaires. Merci.

S'il n'y a rien d'autre, je mettrai fin à la réunion. Je voulais simplement vous informer de tout cela. Nous avons du temps. Nous re-discuterons des travaux du Comité très bientôt.

Je déclare la séance levée.

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

PERMISSION DU PRÉSIDENT

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

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

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

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

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

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

SPEAKER'S PERMISSION

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

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

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

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

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