



Chambre des communes
CANADA

Comité permanent des opérations gouvernementales et des prévisions budgétaires

OGGO • NUMÉRO 036 • 1^{re} SESSION • 38^e LÉGISLATURE

TÉMOIGNAGES

Le mardi 10 mai 2005

—
Président

M. Leon Benoit

Toutes les publications parlementaires sont disponibles sur le
réseau électronique « Parliamentary Internet Parlementaire » à l'adresse suivante :

<http://www.parl.gc.ca>

Comité permanent des opérations gouvernementales et des prévisions budgétaires

Le mardi 10 mai 2005

•(1535)

[Traduction]

Le président (M. Leon Benoit (Vegreville—Wainwright, PCC)): Bonjour à tous. Nous allons commencer la séance.

Nous sommes ici aujourd'hui, tout d'abord jusqu'à environ 17 heures, pour parler de Service Canada. C'est la deuxième séance que nous tenons sur cette question. Nous nous arrêterons à 17 heures car je crois comprendre que la sonnerie se fera entendre à 17 h 15. Si c'est effectivement le cas, nous nous arrêterons à 17 heures, ce qui nous laissera 15 minutes pour aborder deux ou trois questions que le comité devrait régler.

Je vais vous présenter Mme Flumian. Je lui demanderai de présenter les autres témoins qui sont ici avec nous aujourd'hui pour nous donner davantage d'information et répondre à nos questions au sujet de Service Canada. Nous examinons naturellement Service Canada dans le cadre d'une étude plus en profondeur du budget, conformément au mandat de notre comité. Nous estimons que le comité a la responsabilité de faire cette étude.

Nous allons donc maintenant entendre nos témoins d'aujourd'hui. Si vous avez une déclaration d'ouverture, madame Flumian, je vous demanderais de nous la présenter. Si quelqu'un d'autre veut faire une déclaration d'ouverture, je vous demanderais de tout simplement les présenter. Vous avez donc la parole.

Mme Maryanone Flumian (sous-ministre déléguée, ministère des Ressources humaines et du Développement des compétences): Merci beaucoup, monsieur le président, de nous avoir invités à nouveau dans le cadre de votre étude de l'initiative Service Canada.

Comme je l'ai dit la dernière fois, c'est à notre avis une occasion très importante de poursuivre le dialogue que vous avez entamé avec nous la dernière fois que nous sommes venus vous rencontrer.

[Français]

Au cours de notre dernière visite, le 19 avril, nous avons eu la chance de présenter notre vision de Service Canada. Nous sommes ravis de bénéficier d'une nouvelle occasion de parler de Service Canada et de répondre à vos questions.

[Traduction]

Aujourd'hui, je suis accompagnée des représentants des trois principaux organismes qui font partie de cette nouvelle initiative Service Canada, soit des collègues de Ressources humaines et Développement des compétences Canada, de Développement social Canada, et de Travaux publics et Services gouvernementaux. Je suis également accompagnée d'une collègue du Secrétariat du Conseil du Trésor. Nous serons tous très heureux de vous fournir davantage d'information sur le rôle que jouent ces ministères et l'architecture qu'ils offrent dans le cadre de cette initiative.

Cependant, avant de commencer, nous avons pensé qu'il serait utile de vous donner encore une fois une brève explication de la

transformation des services au Canada. Par conséquent, la première chose que j'aimerais faire, c'est demander à Helen McDonald, dirigeante principale de l'information au Secrétariat du Conseil du Trésor, de parler des initiatives qui ont mené à la création de Service Canada.

Mme Helen McDonald (dirigeant principal de l'information, Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada): Merci, monsieur le président.

Bonjour. Mon nom est Helen McDonald et je suis dirigeante principale de l'information intérimaire du gouvernement du Canada au Secrétariat du Conseil du Trésor. Je voudrais remercier le comité de l'occasion qui m'est offerte aujourd'hui de donner un bref aperçu des trois principales entités qui ont donné lieu à la mise sur pied de Service Canada : les projets pilotes de Service Canada, l'initiative Gouvernement en direct et l'Initiative d'amélioration des services.

Tout d'abord, les projets pilotes de Service Canada. En 1999, le Conseil du Trésor a confié aux responsables de l'initiative Service Canada le mandat de mettre en oeuvre un nouveau modèle de prestation des services du gouvernement du Canada, de façon à offrir aux citoyens un choix d'accès grâce à trois portails à guichet unique intégrés : le téléphone (1 800 O-Canada), Internet (Canada.gc.ca) et un réseau de centres d'accès personnalisé de Service Canada comprenant 122 centres dans tout le pays, dont bon nombre se trouvant à même les bureaux de ce que l'on appelait Développement des ressources humaines Canada à l'époque.

[Français]

Le réseau principal de centres d'accès de Service Canada dans les bureaux de Développement des ressources humaines Canada offrait des services d'orientation vers les programmes fédéraux. L'évaluation a révélé que le concept a été bien accueilli, mais que la mise en oeuvre de l'approche était trop limitée. Les Canadiens veulent davantage que des services d'orientation grâce à un guichet unique. Ils veulent avoir accès en un seul endroit à tous les services gouvernementaux pertinents et être en mesure de se prévaloir de la plupart d'entre eux au premier point de service.

[Traduction]

Le deuxième est l'initiative Gouvernement en direct.

[Français]

L'initiative Gouvernement en direct a été lancée dans le discours du Trône de 1999. Le gouvernement devait devenir un utilisateur modèle de la technologie de l'information et du réseau Internet dans ses rapports avec les citoyens.

[Traduction]

L'initiative Gouvernement en direct visait à assurer aux Canadiens un accès en direct à de meilleurs services axés sur leurs besoins, en tout temps, partout et dans la langue officielle de leur choix. L'objectif consistait à offrir sur Internet les services gouvernementaux les plus couramment utilisés avant la fin de 2005.

Le financement de cette initiative a accéléré la prestation des services électroniques et contribué à la restructuration du principal portail du gouvernement, le Site du Canada. Il a aussi servi à développer des sites Web axés sur les citoyens regroupant les divers programmes et les diverses compétences. Il a dès lors été possible d'envisager la présence de l'ensemble du gouvernement sur Internet, et ce du point de vue du client.

Le troisième élément a été l'Initiative d'amélioration des services. Lancée en 2000, elle prévoyait une amélioration marquée de la satisfaction des citoyens au sujet des services fédéraux avant 2005. Les ministères et organismes devaient publier des normes de qualité des services, évaluer la satisfaction des clients et faire rapport des résultats. L'initiative visait l'amélioration de la qualité des services offerts par tous les modes de prestation, et non seulement des services offerts électroniquement.

Les projets pilotes de Service Canada, l'initiative Gouvernement en direct et l'Initiative d'amélioration des services ont facilité l'accès aux services gouvernementaux et ont offert aux Canadiens de nouvelles possibilités. Nous devons poursuivre nos efforts afin que les Canadiens puissent s'acquitter en un seul endroit de leurs affaires avec le gouvernement.

[Français]

Les citoyens veulent que leur expérience soit simplifiée et que nous soyons plus accessibles. En tant que gouvernement, nous cherchons des moyens d'améliorer l'efficacité de nos opérations. Service Canada répond à ces besoins.

Monsieur le président, je vous remercie de m'avoir accueillie cet après-midi. Il me fera plaisir de répondre aux questions du comité.

[Traduction]

Le président: Merci.

Y a-t-il d'autres exposés qui seront présentés?

Mme Maryanontt Flumian: Chacun de nos partenaires fera un court exposé, monsieur le président.

Donna Wood parlera des programmes d'accès public. Donna est actuellement directrice générale des programmes d'accès public à Travaux publics et Services gouvernementaux Canada. Ces programmes constituent également l'un des éléments de Service Canada.

Donna.

[Français]

Mme Donna Wood (directrice générale, Programmes d'accès public, ministère des Travaux publics et des Services gouvernementaux): Bonjour.

Merci de m'avoir invitée parmi vous aujourd'hui.

• (1540)

[Traduction]

Afin de bien comprendre où nous mène la prestation de services, je crois qu'il serait utile de vous présenter des exemples pratiques de prestation de services qui se révèlent présentement efficaces.

Les processus techniques et technologiques ont été les outils clés pour le service 1 800 O-Canada et le Site du Canada, mais quelques règles de base bien simples nous maintiennent vraiment dans la bonne voie : nous devons nous rappeler que les citoyens ont droit à de l'information et à des services, que la satisfaction des citoyens est cruciale et que les citoyens ont deux perspectives : celle des usagers et celle des contribuables.

Le Site du Canada et le service 1-800 O-Canada sont deux services importants qui nous serviront de fondement pour établir Service Canada. Tous deux ont été reconnus annuellement à l'échelle internationale comme des leaders de classe mondiale pour ce qui est de la prestation de services utiles et de bonne qualité. Nous comptons nous appuyer sur ces pratiques et normes basées sur une approche axée sur les citoyens.

Le service 1-800 O-Canada et le Site du Canada visent à aider les gens à obtenir l'information dont ils ont besoin et à leur offrir de l'aide, lorsque nécessaire. Ce qui importe le plus, c'est que nous savons comment tous ces éléments fonctionnent ensemble. Nous offrons des renseignements pertinents et compréhensibles, qu'il s'agisse de localiser le centre le plus proche où ils peuvent recevoir des services en personne, commander une brochure sur des projets écologiques ou s'informer à propos de programmes pour les étudiants et les jeunes.

Lorsque nous offrons des services, nous cherchons avant tout à respecter la législation et les droits des citoyens, à encourager la sensibilisation et l'accessibilité, à concevoir des services faciles à utiliser et à offrir un choix de moyens d'accès.

Nous prêtons continuellement attention aux citoyens en leur posant des questions et en écoutant leurs réponses afin de bien saisir ce qu'ils veulent. Une vaste gamme d'outils méthodologiques nous aident à comprendre les besoins et à améliorer la prestation des services sur une base continue, comme les recherches sur l'opinion publique et la vérification d'utilisation, la participation à des foires et à des expositions et les sondages sur la satisfaction du client.

Nous évaluons notre rendement et publions nos critères. Nous répondons aux requêtes rapidement et efficacement. Les citoyens peuvent s'attendre à ce que notre service soit constant et facilement accessible. Nous répondons avec courtoisie et professionnalisme aux citoyens. Si nous ne connaissons pas la réponse, nous faisons des recherches et communiquons avec le citoyen le lendemain. Nous nous appliquons toujours à bien cerner les besoins des citoyens et à leur présenter une réponse aussi complète que possible.

Le Site du Canada, lancé en 1995, a mené à la normalisation des sites Internet du gouvernement du Canada et à l'introduction de Gouvernement en direct, un concept de gestion de renseignements et de liens à différents services. Le travail fait pour l'environnement en ligne nous a permis d'établir des modèles de gouvernance à l'horizontale pour mettre au point la prestation de services sur tous les moyens d'accès, de façon stratégique et coordonnée, en collaboration avec les ministères, en partageant nos expériences et connaissances et en participant à des investissements conjoints dans des activités et des outils communs.

Le service 1 800 O-Canada, établi au début des années 80 et alors connu comme Référence Canada, a évolué au fil du temps et est devenu le point de contact principal du gouvernement du Canada, demeurant ainsi le moyen d'accès gouvernemental le plus populaire auprès des Canadiens. Ce qui démarque cette organisation, ce sont ses résultats de renommée internationale quant à la satisfaction de ses clients, qui ont dépassé les 80 p. 100 au cours des quatre dernières années.

La pierre angulaire de cette organisation tient à son habileté à collecter, organiser et mettre à jour l'information de façon à entraîner un recoupement et des liens à des programmes apparentés. Son futur repose sur l'expansion des services répondant aux demandes générales dans tous les organismes fédéraux et dans le développement de partenariats avec d'autres ordres de gouvernement, en collaboration avec Service Canada.

La croissance des deux services s'est révélée significative au cours des cinq dernières années. Le nombre de programmes à propos desquels le service 1-800 O-Canada fournit de l'information a plus que triplé, et la moyenne du temps de conversation a presque doublé au fur et à mesure qu'augmentait la source de renseignements transmissibles à un appelant. Le trafic sur le Site du Canada a presque doublé et le nombre de courriels croît de façon exponentielle.

Former des individus à répondre aux demandes prend 12 semaines d'entraînement formel, en plus d'une formation continue au fur et à mesure que sont mis à jour les renseignements et les techniques. Nous sommes parvenus avec beaucoup de succès à trouver le genre de personnes pour nous aider à recruter des individus ayant des compétences spécifiques et des habiletés telles que de grandes habiletés de communication, du tact, de la diplomatie, la capacité de gérer le stress et la capacité d'accomplir des tâches multiples.

Notre prestation de services est basée sur une approche axée sur le citoyen afin de garantir, comme je l'ai dit précédemment, la facilité d'accès, d'offrir de l'information pertinente, exacte et compréhensible et d'utiliser l'argent des contribuables de façon responsable. Si nous faisons bien notre travail, nous obtiendrons les résultats désirés et fournirons les types de services auxquels les citoyens sont en droit de s'attendre.

Merci.

Le président: Merci, madame Wood.

Y a-t-il un autre exposé?

Mme Maryantonett Flumian: Monsieur le président, nous espérons que chacun de mes collègues ici pourra parler pendant deux minutes des divers rôles qu'ils jouent, si cela vous convient. Nous leur demanderons de s'en tenir à deux minutes.

Nous allons maintenant entendre Donna Achimov, sous-ministre adjointe par intérim de la Prestation de services au ministère du Développement social. Elle parlera de l'intégration qui se fait à l'heure actuelle à divers niveaux.

• (1545)

[Français]

Mme Donna Achimov (sous-ministre adjoint par intérim, Prestation de services, ministère du Développement social): Bonjour et merci.

Je m'appelle Donna Achimov et je suis la sous-ministre adjointe par intérim, Prestation de services, au sein du ministère du Développement social. À ce titre, je suis responsable de la prestation de services au nom de mon ministère, qui est l'un des ministères fondateurs de l'initiative Service Canada.

[Traduction]

Mon équipe représente bon nombre des employés de première ligne qui offrent des services aux Canadiens sur une base quotidienne; elle se charge du versement des prestations du Régime de pensions du Canada et de la Sécurité de la vieillesse. Nous avons un réseau de 23 centres d'appels qui répondent à 50 millions d'appels par année, soit près de 80 p. 100 des appels acheminés au gouvernement du Canada. Le portail des Canadiens, qui fait partie du Site du Canada, permet aux Canadiens d'accéder à des renseignements en ligne sur les services et les prestations. Par ailleurs, mon équipe assure l'intégrité du numéro d'assurance sociale et du Registre d'assurance sociale.

Notre ministère s'efforce depuis un certain nombre d'années d'améliorer les services offerts aux Canadiens. C'est dans ce contexte

que s'est amorcée la transformation du service pour les Canadiens au sein de DRHC, qui comprenait l'initiative Modernisation du service pour les Canadiens. Parallèlement, le Secrétariat du Conseil du Trésor et d'autres organismes ont entamé une analyse de l'infrastructure de la prestation de services dans l'ensemble du gouvernement et ont étudié des façons de mieux répondre aux besoins des citoyens.

À la fin de 2004, nous avons déjà posé d'importants jalons. Plus de 170 sites Web ministériels différents ont été colligés en un seul site simplifié et axé sur le client. Dans le même ordre d'idées, mon équipe a amorcé un travail de transformation visant les 23 centres d'appels indépendants des Programmes de la sécurité du revenu, de l'assurance-emploi et du Programme canadien de prêts aux étudiants. Cela s'est traduit par un plus grand nombre d'appels et des heures d'ouverture normalisées partout au pays, et nous avons réussi à faire cela sans accroître nos ressources, simplement en adoptant une différente façon de gérer le travail.

Pendant cette transformation, l'un des principes qui est demeuré au coeur de nos préoccupations, c'est notre engagement à assurer la continuité du service pour les Canadiens. La transformation se poursuit, et les Canadiens peuvent encore compter sur de l'information et des prestations au moment où ils en ont besoin, sans que le service soit interrompu.

Merci beaucoup.

Mme Maryantonett Flumian: Merci, monsieur le président.

Pour montrer qu'il n'est pas nécessaire d'être une femme pour travailler à Service Canada, M. Nixon nous accompagne aujourd'hui. M. Charles Nixon est sous-ministre adjoint par intérim des Opérations de l'assurance-emploi à Ressources humaines et Développement des compétences. Je pense qu'il dira quelques mots au sujet du programme d'assurance-emploi et des changements que nous y avons apportés.

M. Charles Nixon (sous-ministre adjoint par intérim, Opérations de l'assurance-emploi, ministère des Ressources humaines et du Développement des compétences): Merci de cette occasion qui m'est donnée de vous parler du programme d'assurance-emploi et du travail qui est fait afin d'offrir aux Canadiens des services sur Internet.

[Français]

Depuis 60 ans, l'assurance-emploi représente un élément clé du filet de sécurité sociale du Canada. Le régime d'assurance-emploi compte 320 centres de prestation de services sur place, dont 105 traitent les demandes.

En 2004-2005, 2,9 millions de Canadiennes et Canadiens ont reçu, au moment où ils avaient le plus besoin d'aide, 12,8 milliards de dollars sous forme de prestations; 84 p. 100 des prestataires ont été servis dans les 28 jours suivant le dépôt de leur demande de prestations.

[Traduction]

Comme nous savons combien ces prestations sont importantes pour les Canadiens et les Canadiennes, nous avons à coeur de bien faire les choses dès la première fois; c'est-à-dire de faire en sorte que le bon client reçoive les bonnes prestations au moment opportun. Il y a quelques années, nous avons constaté que, compte tenu de la complexité grandissante de l'assurance-emploi, des enjeux liés aux ressources et des diverses approches adoptées par les régions, il nous fallait prendre des mesures. Nous recherchions, non pas des solutions à court terme, mais des améliorations durables.

Par ailleurs, quand ils ont affaire aux programmes et aux services du gouvernement du Canada, les citoyens exigent—et méritent—promptitude, équité, connaissances, compétences et des résultats. En fait, les Canadiens et les Canadiennes demandent au gouvernement de fournir de meilleurs services, plus rapides et plus pratiques, sur Internet.

Nous avons répondu à ces attentes. Dans l'esprit de l'initiative Gouvernement en direct, nous avons investi dans la transformation des services par la mise au point d'outils pour le Web, primés. En ouvrant la voie aux services par Internet, nous donnons à tous nos partenaires des occasions de communiquer avec nous par le biais du Web 24 heures sur 24, sept jours sur sept, 365 jours par année. En fait, en 2002, nous avons mis à la disposition des citoyens des services qui leur permettent de présenter des demandes d'assurance-emploi par Internet, à l'aide d'Appli-Web. Ces services comportent une technologie interactive de recherche des faits visant à adapter les questions posées à chaque demandeur en fonction de sa situation tout en réduisant les appels de suivi. En 2004-2005, nous avons reçu 85 p. 100 des demandes initiales par le biais d'Appli-Web. Du total de 1,85 million de demandes, environ 50 p. 100 provenaient de nos bureaux et le reste, d'autres sites virtuels.

En outre, nous réduisons la paperasserie en offrant aux employeurs la possibilité de transmettre des renseignements sur l'emploi au moyen de communications sécurisées par Internet. En fait, en 2004-2005, nous avons reçu électroniquement environ 560 000 relevés d'emploi. De plus, en 2004-2005, nous avons donné aux Canadiens et aux Canadiennes la possibilité d'envoyer leurs déclarations du prestataire de quinzaine par Internet. Nous avons reçu de cette façon environ 22 p. 100 des déclarations ou 4 millions. Des études sur la satisfaction des clients indiquent que 99 p. 100 de tous les clients qui ont envoyé leurs déclarations par Internet préfèrent cette façon de faire à l'envoi par téléphone.

Dans un proche avenir, nous offrirons également d'autres nouveaux outils. Les prestataires seront en mesure d'examiner en ligne les renseignements sur leur dossier d'assurance-emploi. Ainsi, ils n'auront plus besoin d'appeler nos bureaux pour obtenir cette information. En outre, ceux qui désireront faire appel d'une décision pourront le faire par Internet. De plus, les médecins pourront nous faire parvenir des certificats médicaux par voie de communication sécurisée.

• (1550)

[Français]

Les travaux que nous effectuons dans le but de moderniser et de transformer notre mode de prestation de services aux Canadiens et aux Canadiennes sont conformes à l'orientation adoptée par le gouvernement dans le cadre de l'initiative Service Canada.

En somme, c'est la prochaine étape logique de notre démarche de transformation qui mettra à profit les succès obtenus jusqu'à ce jour.

[Traduction]

Nous continuons à valider et à surveiller en permanence les services que nous offrons aux Canadiens et aux Canadiennes pour nous assurer que nous respectons nos engagements à faire en sorte que les Canadiens et les Canadiennes bénéficient de programmes et de services de qualité, non seulement en ce qui concerne l'assurance-emploi, mais également les autres services gouvernementaux.

[Français]

Notre principal objectif est de fournir aux Canadiens et aux Canadiennes un excellent service. En mettant un plus grand nombre d'outils web à leur disposition, nous permettrons aux Canadiens et

aux Canadiennes qui préfèrent communiquer en direct avec nous d'avoir accès à des services d'assurance-emploi de grande qualité, pratiques et souples.

De son côté, le gouvernement du Canada fera des gains en termes d'efficacité, ce qui nous permettra d'améliorer le service de première ligne à la clientèle.

[Traduction]

Mme Maryantonett Flumian: Merci, monsieur le président.

Enfin et surtout,

[Français]

je voudrais vous présenter Nicole Barbeau, sous-ministre adjointe au ministère des Ressources humaines et du Développement des compétences, Région du Québec.

Mme Nicole Barbeau (sous-ministre adjointe, Région du Québec, ministère des Ressources humaines et du Développement des compétences): Monsieur le président, mesdames et messieurs les membres du comité, je suis ici pour vous présenter les services en personne qui seront offerts par Service Canada et pour répondre à vos questions à ce sujet.

À ce jour, au Québec, il y a 460 agents de service dans les 78 centres de Service Canada. Ces agents ont reçu la formation nécessaire pour donner des services d'information sur l'ensemble des programmes et services offerts par le gouvernement du Canada. Afin d'élargir l'offre de service aux citoyens et d'ajouter les ressources nécessaires, nous élaborons présentement un plan régional de dotation et de formation avec le partenaire syndical. Ce plan inclut le transfert des employés qui travaillent présentement au traitement des demandes d'assurance-emploi vers les services de première ligne.

Afin de tester nos façons de faire, nous avons mis en place à Verdun, un quartier de Montréal, un prototype de Service Canada. Nous avons d'abord établi les caractéristiques de la collectivité et avons fait l'inventaire des organismes sur le territoire pour déterminer comment nous allions travailler en complémentarité. L'approche de service a été développée afin de répondre aux besoins de la collectivité. Les employés ont reçu la formation nécessaire pour répondre à ces besoins particuliers.

Le centre de Verdun offre maintenant des services à tous les citoyens et non seulement aux clients de l'assurance-emploi ou des programmes de la sécurité du revenu. Lorsqu'un citoyen se présente, un agent l'accueille et identifie ses besoins et son aptitude à utiliser les services automatisés. Le citoyen peut être dirigé vers des aires de libre-service, où il cherchera lui-même les renseignements ou effectuera les transactions gouvernementales à l'aide d'Internet ou du téléphone. Comme vous le constaterez sur les photos, il y a plusieurs ordinateurs au service des citoyens.

Si le citoyen ne peut lui-même chercher l'information, un agent l'accompagne: l'agent cherchera l'information pour lui ou lui indiquera comment le faire. Cet élément est particulièrement important, car il permet au citoyen d'apprendre à utiliser la technologie, de l'appivoiser et de développer ses habiletés. Les agents circulent constamment dans les aires de service pour répondre aux questions posées ou aider les citoyens à faire leurs démarches, quel que soit le ministère ou le programme. Par exemple, au printemps, nous avons organisé avec l'Agence du revenu du Canada des cliniques d'impôt pour les personnes âgées. Ces cliniques ont connu un grand succès.

À l'extérieur de Montréal, dans les régions ressources, nous sommes en train de mettre en place un service itinérant qui ajoutera à notre réseau actuel de service 97 collectivités éloignées qui seront desservies par les agents de Service Canada. La même approche est aussi en développement dans les autres régions du Canada. À Montréal, nous avons aussi mis en place un centre de Service Canada spécialisé pour les jeunes de 15 à 35 ans: le Café Jeunesse. Les services sont adaptés à eux et s'inscrivent dans la nouvelle économie du savoir. D'ailleurs, dans la documentation que vous avez reçue, il y a un dépliant qui explique les services offerts. Nous avons servi plus de 20 000 jeunes au cours de la dernière année. Ce type de service pourrait être offert dans toutes les régions urbaines du Canada, là où il y a un bassin important de jeunes.

En résumé, il y a plus de 320 bureaux physiques partout au pays qui offrent des multiservices gouvernementaux et certains autres seront plus spécialisés pour répondre aux besoins de segments particuliers de la population; de plus en plus de services sont donnés à l'extérieur de nos bureaux pour répondre aux besoins des citoyens et des collectivités éloignées; enfin, il y a des agents pour assurer la convergence et accompagner les citoyens vers les divers modes de prestation de service en créant des liens avec les services en personne, les services téléphoniques et les services Internet.

L'ensemble de l'approche nous permettra d'étendre l'offre de service du gouvernement du Canada aux citoyens. Elle va aussi nous permettre de mieux répondre à leurs besoins et attentes en termes d'expérience de service avec le gouvernement.

Merci.

• (1555)

[Traduction]

Mme Maryantonett Flumian: Merci, monsieur le président.

Le président: Merci beaucoup à tous de vos exposés.

Nous allons passer directement aux questions. Nous avons environ une heure en tout pour les questions, et nous allons commencer par M. Preston pour sept minutes.

M. Joe Preston (Elgin—Middlesex—London, PCC): Merci beaucoup.

Merci beaucoup d'être venus nous rencontrer aujourd'hui, et merci beaucoup pour tout le papier.

Des voix : Oh, oh!

Mme Maryantonett Flumian: C'est un plaisir de vous servir.

M. Joe Preston: Nous avons pu nous familiariser avec l'essentiel de Service Canada lors de la dernière visite, et je tiens à vous en remercier. Cela a été extrêmement utile.

Je crois que certains d'entre nous ici présents ont partagé certaines des expériences que nous avons eues jusqu'à présent avec 1 800 O-Canada et certains des services qui sont déjà offerts.

À votre avis, dans quelle mesure le public est-il pour l'instant au courant de l'initiative Service Canada? La phase pilote de l'initiative Service Canada vient de se terminer et ce service est maintenant réalité. Donc cette initiative est en train de se concrétiser et assure des services de la façon dont vous l'avez expliqué assez rapidement—quelque 300 sites partout au Canada permettant de faire des demandes d'assurance-emploi et d'obtenir d'autres services. Quelles sont les mesures prises à l'heure actuelle pour informer le public de la mise sur pied de ce service?

Mme Donna Achimov: Nous sommes en train d'élaborer nos stratégies de communication. Nous sommes en train de lancer cette initiative de façon progressive. Nous sommes en train de tirer parti

des renseignements dont nous disposons actuellement. Nous tirons parti des renseignements courants pour ce qui est de contribuer au site Web et d'utiliser nos centres d'appels. Nous avons évité de procéder à un lancement massif et retentissant, parce que nous tenions simplement à ce que les activités continuent de se dérouler de la façon habituelle. Nous reconnaissons qu'il faut prévoir des campagnes de sensibilisation et d'information publique, et nous travaillons très étroitement avec un certain nombre de ministères pour informer la population.

Plus précisément, nous venons d'ouvrir sept nouveaux bureaux des passeports au Yukon et ailleurs dans le Nord, nous avons émis des communiqués de presse dans les collectivités locales, et nous avons fait de la publicité locale pour mettre la population au courant des services qui sont offerts. Nous avons toutefois opté pour une façon de procéder très mesurée et progressive, c'est-à-dire simplement assurer de bons services et il faut avouer que nous avons préféré éviter d'en faire la publicité de façon très proactive et tapageuse.

Mme Maryantonett Flumian: J'ajouterais qu'en ce qui concerne certains aspects, nous n'avons pas encore terminé de rassembler les différentes organisations et les différentes cultures organisationnelles afin de les aider à comprendre comment seront uniformisés les services que nous avons l'intention d'offrir aux citoyens d'un bout à l'autre du pays. Cela comprend entre autres les heures de service, le mode de fonctionnement et aussi la façon dont nous servirons les citoyens.

Comme le gouvernement a annoncé cette initiative dans le budget, nous sommes en train de rassembler ces éléments aussi rapidement que possible et de corriger ce qui cloche, de sorte qu'au moment du lancement du service, nous n'aurons pas soulevé chez les citoyens des attentes auxquelles nous ne pouvons pas répondre.

M. Joe Preston: Vous avez mentionné le lancement. Quand prévoyez-vous le faire? Donnez-moi une date approximative; je ne vous en tiendrai pas rigueur.

Des voix : Oh, oh!

Mme Maryantonett Flumian: Nous sommes en train de rassembler progressivement les plans que nous avons établis sur toutes les dimensions dont on a parlé ici aujourd'hui. Nous travaillons aussi en collaboration avec certains ministères—ils sont douze en fait—et nous tâchons de comprendre comment nous allons rassembler ces éléments. Nous sommes arrivés au stade où en ce qui concerne certains aspects, nos plans de mise en oeuvre sont assez avancés et dans d'autres cas, nous commençons tout juste à rassembler les éléments. Il ne nous est donc pas possible pour l'instant de vous donner une date précise.

• (1600)

M. Joe Preston: Vous avez un plan et vous êtes en train de travailler à le concrétiser. Cela va se faire selon vous.

Mme Maryantonett Flumian: Nous sommes en train de préparer un plan, effectivement.

M. Joe Preston: Vous nous excuserez si certains de nos bureaux de circonscription ont commencé à communiquer la bonne nouvelle plus tôt que vous.

Mme Maryantonett Flumian: Nous comprenons que c'est tout à fait possible pendant que nous tâchons d'alléger certaines des pressions auxquelles vous faites face à l'heure actuelle de la part de gens qui vous téléphonent lorsqu'ils n'arrivent pas à nous joindre, effectivement.

M. Joe Preston: Comme je l'ai dit, nous utilisons ce service activement maintenant, du moins 1 800 O-Canada et les services en direct, par l'intermédiaire des bureaux de circonscription. Mais nous trouvons parfois qu'il est tout aussi facile de fournir cette information aux commettants et de les aider par l'intermédiaire de ce service aussi.

Mme Maryantonett Flumian: Oui, et nous sommes prêts à assumer une partie de cette responsabilité pour vous. C'est simplement que nos services ne sont pas encore tous consolidés. Il nous faudra encore un peu de temps pour assurer l'uniformisation des services dont nous avons parlé à notre dernière réunion.

J'aimerais ajouter qu'au lieu de décider des mesures que nous allons prendre pour annoncer la mise sur pied de ce service aux Canadiens, c'est-à-dire la consolidation des services à laquelle nous travaillons à l'heure actuelle, nous avons fait de nombreux essais auprès de groupes cibles recrutés parmi nos groupes clients afin de nous assurer que les mesures que nous sommes en train de prendre ne nous paraissent pas simplement bonnes en ce qui nous concerne mais sont effectivement utiles aux citoyens que nous tâchons de servir. En ce qui concerne les chômeurs, les jeunes, les aînés et divers groupes clients d'un bout à l'autre du pays, au cours des deux dernières années nous avons fait ce genre d'évaluation pour nous assurer au fur et à mesure que nous avançons...

Bien entendu, nous faisons cette évaluation d'un bout à l'autre du pays parce que la façon dont la population veut recevoir des services varie d'un endroit à l'autre. En ce qui concerne les régions rurales et éloignées, les régions du pays qui sont mal desservies à l'heure actuelle—nous sommes en train de travailler à adapter nos services à ces Canadiens.

M. Joe Preston: De toute évidence, il s'agit d'une approche à trois volets. Vous offrez des services en direct, des services téléphoniques et vous avez des centres où les services sont offerts en personne. En ce qui concerne les services téléphoniques, vos centres d'appels semblent fonctionner à pleine capacité. Avez-vous encore de la difficulté à répondre au nombre d'appels que vous recevez ou attendez-vous que le nombre d'appels corresponde à la capacité que vous avez développée?

Mme Maryantonett Flumian: Nous avons une grande capacité, mais le nombre d'appels dépasse la capacité que nous avons.

M. Joe Preston: Donc, vous devez continuer à étoffer cette capacité?

Mme Maryantonett Flumian: Oui, et dans le cadre des améliorations que nous avons continué à apporter l'année dernière—et je crois que nous avons abordé cette question lors de notre dernière comparution—simplement en gérant nos centres d'appels d'une façon différente, nous avons réussi, avec les mêmes ressources que nous avions l'année dernière, à répondre à un million d'appels supplémentaires par rapport à l'année dernière grâce à un mode de gestion différent. Principalement, au lieu de traiter nos 23 centres d'appels que gèrent trois ministères à titre de centres individuels, nous avons commencé à les administrer comme une seule entité. Par conséquent, les économies réalisées, les pratiques exemplaires utilisées, l'apprentissage et la possibilité de répartir la charge de travail au cours des périodes où les appels étaient très nombreux nous ont permis d'améliorer la gestion.

De toute évidence, les Canadiens préfèrent utiliser le téléphone. Nous en sommes conscients, et nous sommes conscients, en offrant ces services, que nous devons continuer à accroître cette capacité. L'ajout du service 1 800 O-Canada représente un atout formidable pour nous en raison du travail fondamental qui a déjà été fait en

matière de formation et pour ce qui est d'organiser et de fournir leur matériel afin que la population y ait accès. S'ils savent comment s'y prendre, cela peut nettement contribuer à répondre aux besoins d'un grand nombre de personnes qui utilisent à l'heure actuelle les services téléphoniques.

M. Joe Preston: Je crois que dans ses remarques liminaires, Mme McDonald a indiqué que l'objectif était de transférer la plupart des services gouvernementaux les plus couramment utilisés sur Internet d'ici la fin de 2005. Allons-nous atteindre cet objectif?

Mme Helen McDonald: D'après ce que je crois comprendre—et Travaux publics suit la situation—la majorité des services sont sur Internet aujourd'hui dans une certaine mesure, mais certains d'entre eux n'ont pas atteint le niveau de fonctionnalité visé pour la fin de 2005. On surveille la situation des quelques services qui restent à la traîne.

M. Joe Preston: Très bien. Mais dans le cadre de ce processus, trouve-t-on de nouveaux services qui devraient être sur Internet, ou est-ce que cela fait partie du processus? S'agit-il d'un mécanisme permanent?

Mme Helen McDonald: On ne se soucie pas tant de trouver de nouveaux services qui devraient être offerts sur Internet, que de s'assurer qu'ils sont offerts d'une façon qui tire parti d'éléments communs pour lesquels nous pouvons partager nos connaissances.

M. Joe Preston: Vous avez aussi déclaré que les ministères et organismes sont tenus de publier des normes de qualité de service pour évaluer la satisfaction du client. Cela a-t-il été fait? Peut-on avoir accès à cette information?

Mme Helen McDonald: La publication se trouve sur leur site Web ou dans leur rapport ministériel de rendement. Malheureusement, vous ne trouverez pas forcément l'un et l'autre, mais si vous examinez ces deux éléments d'information, lors de la dernière évaluation, en fonction du rapport ministériel de rendement 2003-2004, 63 p. 100 de nos ministères clés avaient publié des normes de service, et ce résultat n'est pas aussi bon qu'il aurait dû l'être.

● (1605)

M. Joe Preston: Nous avons parlé de l'assurance-emploi en direct. Je crois que 85 p. 100 des demandes sont faites désormais en direct. Cela me semble un nombre très élevé. Arrivent-elles en direct à partir de vos propres centres?

M. Charles Nixon: Comme je l'ai mentionné dans mes remarques, environ la moitié de ce chiffre de 85 p. 100 nous arrive de sites virtuels, qu'il s'agisse d'un ordinateur situé dans le sous-sol de quelqu'un, dans la maison de leur fils, de sites du programme d'accès communautaires, etc. Un nombre important de ces personnes décident de ne pas se présenter à notre bureau. Il est plus pratique pour elles de se rendre ailleurs ou d'utiliser leur propre système informatique pour présenter une demande.

L'autre moitié se présente à nos bureaux et utilise l'application des systèmes, Appli-Web, pour remplir leur demande. Heureusement, notre personnel les aide à apprendre comment se servir de cet outil, si c'est la première fois qu'ils s'en servent. Sinon, ils ont peut-être une certaine facilité à le faire.

Le président: Je vous remercie, monsieur Preston. Vous avez nettement dépassé le temps qui vous était alloué.

Je cède maintenant la parole à Mme Thibault. Vous avez sept minutes.

[Français]

Mme Louise Thibault (Rimouski-Neigette—Témiscouata—Les Basques, BQ): Merci, monsieur le président.

Merci, mesdames et monsieur, d'être ici aujourd'hui.

Dans les documents que vous nous avez donnés, en particulier celui de Mme Achimov et celui de Mme Barbeau, on utilise des expressions qui me sont relativement familières, comme « trouver de meilleures façons d'offrir ses services » ou « offrir un service d'accompagnement à la migration vers le libre-service ». Je pense que c'est tout à fait pertinent pour une partie de la population. Cependant, je veux savoir ce que vous faites pour la population qui ne peut pas aller vers le libre-service parce qu'elle est analphabète, par exemple. Vous connaissez mieux que moi les statistiques sur l'analphabétisme au Canada en général. Je n'ai pas ces statistiques ici, mais je sais que le chiffre est assez impressionnant.

Il n'est pas nécessaire que tout le monde réponde à ma question, mais Mme Barbeau ou quelqu'un d'autre pourrait le faire. J'aimerais savoir jusqu'à quel point cette question vous préoccupe. En tenant compte de cette réalité, comment êtes-vous parvenus à prévoir des économies de 2,55 milliards de dollars? Pour réaliser ces économies, sacrifiera-t-on des gens qui ne peuvent avoir accès à ce libre-service en raison de divers facteurs? Voilà ma première question.

Mme Nicole Barbeau: Je peux vous dire que nous sommes très préoccupés par le service, bien sûr. Comme je l'ai mentionné tout à l'heure, nous accompagnons les citoyens dans leurs transactions. Il y a un certain pourcentage d'analphabètes, comme on le sait. Dans ce cas, nous pouvons remplir une demande d'assurance-emploi pour eux, par exemple. Il n'y a aucun problème. Cependant, nous essayons surtout de les amener à utiliser l'Internet pour une première fois. Nous prenons donc le temps de leur montrer comment cela fonctionne. Ainsi, ils pourront plus facilement l'utiliser une deuxième fois.

Mme Louise Thibault: Madame Barbeau, ce n'est pas tout le monde qui peut se rendre dans les grands centres, et je ne parle pas seulement de Montréal. Je viens d'une des très belles régions du Québec. Dans la circonscription que je représente, Rimouski-Neigette—Témiscouata—Les Basques, ce n'est pas tout le monde qui peut se rendre à Rimouski ou à d'autres points de service. Comment allez-vous desservir les gens des petites communautés sans les pénaliser d'aucune façon? Il y a d'autres belles communautés ailleurs.

Je sais qu'il y a Internet et je sais que si on se rend jusqu'à votre centre, on est accompagné et on utilise Internet. Mais que fait-on si on ne peut se rendre à votre centre ou si l'on n'a pas Internet? Vous savez très bien que ce n'est pas tout le monde dans les régions qui l'a. Ne parlons pas de la large bande, car même la petite bande ne passe pas dans plusieurs régions. Comment fait-on pour leur offrir un service de même qualité, en toute équité?

Mme Nicole Barbeau: Dans la région du Québec, et partout au pays, nous avons aménagé des accès supplémentaires. Nous allons là où sont les besoins, là où sont les citoyens.

Par exemple, dans votre région, nous allons ajouter quelques autres points de service itinérants. Selon les besoins de la population, nous allons nous y rendre une fois par semaine ou une fois par mois, et nous allons donner à l'extérieur les mêmes services qu'à l'intérieur de notre bureau.

•(1610)

Mme Louise Thibault: De cette manière, vous allez réaliser des économies de 2,55 milliards de dollars. Je trouve cela bien et je vais

surveiller cela avec grand intérêt. Cependant, j'ai été étonnée qu'on dise qu'on allait économiser sur ce plan. Je vous reverrai dans un an et nous reparlerons de vos économies.

Mon autre question a trait aux ressources humaines, c'est-à-dire au transfert de compétences ou à l'acquisition de nouvelles compétences par vos employés. Comment réalisez-vous cela et à quel coût, et quel sera le taux d'attrition? Y a-t-il des gens qui devront partir parce qu'ils ne pourront pas exécuter ces fonctions? Est-ce que tous vos employés seront aptes — et je n'ai pas de raison d'en douter — à jouer un nouveau rôle et à être formés dans une discipline différente? Si tel est le cas, il n'y aura pas d'attrition, personne ne perdra son emploi, et tout ira bien.

Mme Nicole Barbeau: Nous sommes en train d'élaborer un plan de ressources humaines. Bien sûr, ce plan comprend plusieurs volets. Il y a un volet qui tient compte des employés qui, de toute façon, vont quitter l'organisation au cours des prochaines années. Certains employés ont déjà les compétences nécessaires pour exécuter ces nouvelles fonctions. Pour ceux-ci, nous sommes en train d'élaborer, avec le syndicat, un plan pour que nous puissions faire les transferts nécessaires en temps et lieu. Évidemment, lorsque l'automatisation à l'assurance-emploi sera terminée, tous les transferts auront probablement été effectués.

Il y a aussi les employés qui n'ont pas les compétences nécessaires. Nous avons un plan de formation et de développement pour leur donner ces compétences.

Mme Louise Thibault: Vous devriez vous occuper de tout le monde. Tous vos gens, en général, devraient être assez bien...

Mme Nicole Barbeau: J'ai fait le tour des 79 centres du Québec et j'ai rencontré tous les employés, et je peux vous dire que les gens sont très enthousiastes à l'idée d'offrir des services beaucoup plus élaborés au nom du gouvernement.

Mme Louise Thibault: Monsieur Nixon, à la page 1 de votre document, vous nous faites part du nombre de demandes traitées et vous nous dites: « En 2004-2005, 2,9 millions de Canadiens et Canadiennes ont reçu... ». Malheureusement, il y a de moins en moins de prestataires d'assurance-emploi, étant donné les critères. Je n'ai pas le chiffre exact, mais ce n'est pas le chiffre qui est important. Le pourcentage, lui, est assez élevé. Je ne veux pas qu'on entreprenne un débat là-dessus, mais il y a une chose que je veux savoir. Maintenant qu'il y a beaucoup moins de prestataires d'assurance-emploi, où avez-vous affecté vos ressources humaines qui s'occupaient de cela?

M. Charles Nixon: En 2004-2005, nous avons les mêmes ressources qu'en 2002-2003. J'ai dit dans mes remarques qu'il y avait eu dans le passé des enjeux liés aux ressources et qu'en raison de cela, nous avons ressenti le besoin d'améliorer la prestation de services.

Mme Louise Thibault: La raison fondamentale en est donc que vos ressources ont diminué.

M. Charles Nixon: Non.

Mme Louise Thibault: Vous avez autant de ressources bien que le nombre total de bénéficiaires ait diminué.

M. Charles Nixon: Oui, mais le programme devient de plus en plus complexe. Les processus comportent davantage d'étapes et ainsi de suite.

Mme Louise Thibault: Les processus deviennent-ils de plus en plus complexes pour vous ou pour le prestataire? Pour les deux?

M. Charles Nixon: Le traitement des demandes est plus complexe. La politique exige qu'il y ait des étapes supplémentaires dans nos processus pour améliorer la prestation de services aux citoyens.

Mme Louise Thibault: Vous dites que 84 p. 100 des prestataires ont été servis en 28 jours. J'aimerais savoir quel peut être le délai de traitement maximum dans les cas pour lesquels on accuse du retard.

M. Charles Nixon: Dans certains cas, le délai est assez long. Parfois, il s'agit d'une information qui nous manque. Dans certains cas, celle-ci est reliée à l'employeur.

Mme Louise Thibault: Vous croyez qu'avec ce nouveau système, les choses iront mieux, et que cet état de chose devrait devenir la norme?

M. Charles Nixon: Oui, je crois qu'il nous serait possible de travailler plus rapidement, donc d'offrir un service plus rapide, grâce à l'automatisation. Nous sommes en train de faire une analyse portant sur cette proportion de 16 p. 100 des cas qui n'a pas été traitée dans les délais prévus, c'est-à-dire 28 jours. Il s'agit ici de mieux comprendre les raisons pour lesquelles il y a des problèmes, afin d'améliorer le service cette année.

Mme Louise Thibault: Vous savez sans doute que c'est très long pour une personne qui n'a pas un sou.

• (1615)

M. Charles Nixon: Je le sais, mais à mon avis, la prestation de nos services n'a jamais été si bonne. L'utilisation des outils électroniques a beaucoup diminué les délais en matière de paiement des prestations.

Auparavant, une demande de prestations impliquait un aller-retour par voie postale. Même avec les cartes, cet aller-retour était nécessaire. Maintenant, les outils électroniques et le dépôt direct ont permis de réduire de 10 jours le temps que met la prestation à se rendre dans le compte de banque des prestataires. C'est beaucoup plus efficace qu'avant.

Mme Louise Thibault: Merci.

[Traduction]

Le président: Je vous remercie, madame Thibault.

C'est maintenant le tour de M. Boshcoff. Vous avez neuf minutes.

M. Ken Boshcoff (Thunder Bay—Rainy River, Lib.): Je vous remercie.

Lors de notre réunion précédente, nous avons parlé de deux aspects : les répercussions sur les petites collectivités et essentiellement la décentralisation par rapport à la centralisation; et aussi les questions d'accessibilité et d'invalidité. Aujourd'hui nous avons des représentants d'un certain nombre d'organisations.

Pour répéter la question qui a été posée, et pour ce qui est de communiquer la question à l'ensemble du gouvernement, vous avez une collectivité d'un peu moins de 200 000 habitants, ce qui donne plusieurs milliers de collectivités de cette taille dans notre pays. Certains obtiennent certains services à l'heure actuelle et d'autres pas. L'objectif de cette initiative est-il d'accroître l'uniformité et la distribution de la capacité de tous ces services à l'ensemble des collectivités qui ne les reçoivent pas pour l'instant?

Mme Maryantonett Flumian: Nous travaillons avec nos collègues du Conseil du Trésor sur cette question même depuis les deux ou trois dernières années. Nous sommes en train d'analyser les

services qui sont disponibles à l'heure actuelle dans toutes les collectivités du Canada pour les 12 ministères qui sont censés faire partie du réseau de prestation de services.

Notre intention est d'améliorer et d'élargir l'accès à ces services fédéraux. Parfois, nous le ferons par l'intermédiaire de nos propres bureaux. Parfois nous le ferons par le biais de partenariats avec d'autres ministères qui sont mieux en mesure d'offrir ces services que nous ne le sommes. Parfois nous le ferons par l'entremise des gouvernements provinciaux et municipaux. Dans les régions rurales et éloignées, nous collaborerons parfois avec des tierces parties.

Par exemple, en ce qui concerne le nord du Canada, nous sommes en train d'examiner la façon dont nous pourrions mieux desservir les collectivités autochtones, en général en établissant des liens avec le bureau de bande, où nous pourrions nous rendre de façon régulière. Nous n'y établirions pas de bureau permanent mais nous irions sur place régulièrement, de même qu'avec d'autres ministères fédéraux chargés d'assurer des services importants à ces collectivités.

Nous sommes en train de déterminer en quoi devrait consister la stratégie de mise en oeuvre, en fonction d'une analyse des régions où les services existent à l'heure actuelle et des régions où les services sont insuffisants. Nous pourrions ensuite déterminer les services que nous pouvons offrir nous-mêmes, ce que nous pourrions faire de façon légitime avec d'autres points de service qui existent déjà et les services que nous pourrions offrir par l'intermédiaire de tiers.

Nous sommes conscients des coûts que cela comporte. Nous savons aussi que s'il y a déjà des gens qui offrent ces services de base, nous nous trouverions à augmenter ces services, parce que nous tenons à offrir des services à guichet unique.

C'est donc le plan auquel nous travaillons à l'heure actuelle en fonction de l'analyse effectuée par le Conseil du Trésor au cours des dernières années en ce qui concerne les ministères fédéraux. Nous travaillons en collaboration avec les provinces par l'intermédiaire des conseils régionaux et des conseils fédéraux partout au pays. Nous avons tenu des discussions avec chaque province. Certaines se rapprochent de la vision que nous avons et d'autres sont en train de s'y rallier. Nous tenons donc ce genre de consultation dans l'ensemble du pays afin qu'une fois que nous serons prêts à vous présenter notre stratégie de mise en oeuvre afin d'obtenir vos commentaires, elle comportera tous les aspects dont vous avez parlé.

• (1620)

M. Ken Boshcoff: Très bien. Nous savons qu'il s'agit probablement d'une initiative qui suscite une certaine appréhension, en ce sens qu'elle pourrait s'avérer un exercice d'attrition qui pourrait préoccuper les petites collectivités, ou cette initiative pourrait s'avérer le summum de la satisfaction humaine puisqu'elle permettrait de parler en fait à une personne en chair et en os.

Comme on l'a déjà dit, il existe une infrastructure dans l'ensemble du Canada. Certains peuvent considérer qu'elle est excessive ou ruineuse, mais quoi qu'il en soit, elle existe. Je me demande si l'on maintiendra dans une certaine mesure les locaux et les capacités dans l'ensemble du pays plutôt que de tout rassembler dans les grands centres métropolitains.

Qu'allez-vous faire pour vous soustraire à cette attraction gravitationnelle?

Mme Maryantonett Flumian: Nous avons beaucoup étudié cette question même et nous avons compris que la beauté de la technologie, c'est que même si nous voulions centraliser, il n'est pas vraiment nécessaire de centraliser. Une fois que le projet Service Canada entrera en vigueur, il deviendra, comme son nom le suggère, une organisation censée servir les Canadiens, où qu'ils se trouvent.

Par conséquent, la plupart des services sont répartis un peu partout au pays. C'est pourquoi, en ce qui concerne le travail que nous sommes en train de faire, nous tenons également à tirer parti des connaissances et des compétences que possède notre personnel partout au pays. Certains de ces services pourront probablement être fournis dans de nombreux endroits partout au pays.

L'ancienne formule aurait consisté à centraliser ou décentraliser. Grâce à la technologie, il n'est plus nécessaire que les Canadiens sachent où nous sommes situés. Nous avons le devoir et la responsabilité de comprendre l'important équilibre démographique et les besoins qui existent dans l'ensemble du pays et de nous adapter en conséquence.

M. Ken Boshcoff: Mes questions sur l'accessibilité se rattachent à l'aspect de la diversité linguistique et la façon dont nous devons tenir compte des nombreuses langues dans lesquelles nous nous attendons à devoir offrir des services. Vous pourriez peut-être nous donner un bref résumé de la situation à cet égard.

Mme Maryantonett Flumian: Eh bien, encore une fois, nous comprenons que dans ce domaine il faut toujours maintenir la dualité de la politique des langues officielles du pays, de sorte que tous les services, là où ils sont requis dans ces langues officielles, seront offerts dans les langues officielles. Comme je l'ai dit la dernière fois, nous cherchons à élargir, dans la première tranche de ce que nous faisons, les services offerts dans la langue minoritaire soit dans des collectivités anglophones ou francophones du pays. Je voulais donc le dire au départ de façon à ce que personne ne se méprenne sur ce que je vais dire maintenant.

Nous examinons par ailleurs les succès obtenus dans d'autres pays qui offrent des services dans d'autres langues et nous savons que nous avons déjà la capacité par exemple d'offrir de tels services au téléphone. Nous avons de grands centres d'appels dans des villes comme Toronto, Montréal et Vancouver, et un sondage que nous avons effectué auprès des membres de notre personnel révèle que nous avons d'excellentes possibilités pour ce qui est d'offrir des services aux Canadiens dans d'autres langues. Nous examinons donc à l'heure actuelle les capacités que nous avons et la formation qui serait nécessaire au niveau des programmes pour mettre ces employés à jour au sujet des programmes que nous pourrions offrir dans d'autres langues.

Comme l'Australie, par exemple, nous pourrions offrir des services en langue minoritaire aux personnes âgées car elles ont beaucoup de difficulté à apprendre l'une des langues officielles du Canada, de sorte que nous pourrions les aider à présenter une demande pour les divers programmes auxquels elles seraient admissibles. Nous pourrions également établir des partenariats dans le nord du Canada, où les langues autochtones sont très importantes si nous voulons avoir une présence là-bas et desservir également cette population.

Nous cherchons constamment des possibilités avec le personnel actuel et, naturellement, en songeant au genre de personnes que nous pourrions embaucher à l'avenir pour mieux refléter les besoins des citoyens du Canada et le genre de service que nous offrons.

M. Ken Boshcoff: C'est bien ce programme qui a remporté un prix international pour son site Web?

Mme Maryantonett Flumian: Nous avons de nombreux programmes qui ont remporté des prix et qui sont représentés ici à cette table. Entre le service 1 800 O-Canada et le travail que fait la direction générale dont Charles est responsable, nous avons remporté de nombreux prix de la technologie dans l'administration fédérale, des médailles d'or, de bronze et d'argent—mais de nombreuses médailles d'or, oui.

M. Ken Boshcoff: Vous ne les avez pas apportées avec vous?

Mme Maryantonett Flumian: Non, mais nous serons heureux de le faire lors de notre prochaine visite. Nous espérons que nous allons continuer de gagner encore de nombreuses médailles à mesure que nous innoverons dans le domaine de la prestation des services pour les Canadiens.

M. Ken Boshcoff: Cela nous donne donc à nous, parlementaires, une idée de là où nous nous situons à l'échelle mondiale au niveau des programmes et de la conception. Je pense que c'est sans doute un bon moment pour comprendre que nous ne vous posons pas des questions parce que nous sommes préoccupés par les coûts, que nous avons vraiment des questions à vous poser sur le fond. Ce qui m'amène à vous demander d'expliquer l'accessibilité, de façon électronique, selon le site Web ou le programme, des divers moyens, des diverses catégories, pour les personnes handicapées afin de s'assurer que nous ne sommes pas seulement des leaders en Amérique du Nord, mais des leaders mondiaux pour ce qui est de comprendre qu'il existe de nombreuses approches différentes pour donner accès aux personnes handicapées.

• (1625)

Mme Maryantonett Flumian: Oui. Je peux peut-être demander à Donna Achimov de dire quelques mots, et je dirais également, comme je l'ai déjà dit, qu'avec les normes que nous avons établies, nous ferons presque constamment des essais auprès des groupes de consultation pour vérifier la satisfaction des Canadiens que nous desservons, notamment les personnes handicapées. Une chose que nous avons apprise en ce qui concerne les organismes de service, c'est qu'ils créent un appétit pour un meilleur service, de sorte que nous voulons être au premier rang et rester au premier rang.

Donna.

Le président: Pourrais-je vous demander de donner la réponse la plus courte et la plus concise possible, car le temps de M. Boshcoff est écoulé.

Mme Donna Achimov: Oui.

Pour ce qui est de la conception de tous les services, notre préoccupation a toujours été de garder à l'esprit les besoins des personnes handicapées. Permettez-moi de vous assurer—avec ma collègue Donna Wood, qui est responsable du site du Canada—que tous les critères de conception tiennent compte des médias substitutifs—et ceux qui offrent des services aux personnes handicapées. Non seulement nous avons une approche dynamique selon laquelle nous ne lançons rien sur notre site Web qui n'a pas déjà été vigoureusement mis à l'épreuve dans les médias substitutifs, mais nous imprimons toutes nos publications, par exemple, en gros caractères pour les gens qui ont une déficience visuelle et en braille, également.

Nous sommes satisfaits du nombre de nos ministères partenaires qui ensemble arrivent à offrir de l'information valable à l'intention des personnes handicapées.

Le président: Merci, madame Achimov.

Monsieur Lauzon, vous avez sept minutes.

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

Bienvenue aux témoins.

Madame Flumian, la dernière fois que vous étiez ici, j'ai exprimé certaines préoccupations au sujet de la formation des gens de première ligne, des gens qui vont répondre à ces demandes, le premier point de contact. Nous n'avions pas beaucoup de temps pour examiner cette question, et je ne pense pas que nous aurons assez de temps ou beaucoup de temps pour le faire en cinq minutes.

Disons qu'un client téléphone pour demander un renseignement. Tout d'abord, s'il y a disons 12 ou 15 ou 25 ministères ou je ne sais combien il y en aura ultimement, comment ces commis auront-ils les connaissances pour répondre à toutes ces questions?

Mme Maryantonett Flumian: Je vais demander à Mme Wood de répondre à la question.

Mme Donna Wood: Permettez-moi de vous expliquer comment fonctionne à l'heure actuelle le service 1 800 O-Canada. Nous offrons de l'information sur plus de 3 600 programmes. Ce n'est pas sur le contenu que nous offrons une formation principalement; c'est sur la façon d'utiliser les outils. Donc, la personne qui répond au téléphone écoute la question, entend ce que le client a à dire, pose des questions afin de s'assurer de bien comprendre et ensuite, avec les mots clés et en faisant une recherche, obtient l'information. L'information est organisée de façon à établir des liens avec les programmes connexes, de sorte qu'il est possible de fournir une réponse complète. La même stratégie s'applique pour les services offerts sur le Web également.

M. Guy Lauzon: En d'autres termes, quelqu'un téléphone et pose une question au sujet du programme d'assurance-emploi, le préposé aux renseignements consulte le programme d'assurance-emploi à l'écran. Si la question concerne le processus d'appel, le préposé explique alors le processus.

Mme Donna Wood: Absolument. Ce que nous voulons au service 1 800 O-Canada, c'est avoir une information générale et donner le plus d'information possible pour que la personne comprenne le programme. Dès que la personne demande de l'information très spécifique ou personnelle, nous transmettons la demande à nos collègues des centres d'assurance-emploi où se trouve le dossier de cette personne.

M. Guy Lauzon: Très bien, disons que vous passez en revue ces 3 600 programmes différents. Vous allez transférer un grand nombre de demandes. Comment allez-vous savoir, par exemple, à qui les transférer?

Mme Donna Wood: Nous avons une équipe de gens qui passent beaucoup de temps à vérifier les faits et les détails. Il y a une équipe d'environ 45 personnes qui ne fait que valider et vérifier cette information pour tous ces programmes. Nous avons des liens très solides avec les ministères, les organismes et même avec certains gouvernements provinciaux afin de nous assurer d'avoir la bonne information.

M. Guy Lauzon: Pour être honnête avec vous, cela me laisse sceptique. La dernière fois, M. Nixon et moi-même avons discuté des télécentres de l'assurance-emploi. J'ai une certaine expérience de ces télécentres, et bien que selon les statistiques on pourrait faire valoir qu'on répond à 86 p. 100 ou à 73 p. 100 des appels, il y a en fait des données contradictoires qui laissent entendre que...

• (1630)

Mme Donna Wood: Il ne serait pas faux de dire que les télécentres du gouvernement n'ont pas tous le même niveau de rendement.

M. Guy Lauzon: C'est exact.

Mme Donna Wood: Notre stratégie consiste en partie à apporter ces améliorations, et c'est là-dessus que nous concentrons nos efforts, afin de fournir un niveau de service approprié en réponse aux questions que nous recevons.

M. Guy Lauzon: Si je téléphonais maintenant, quelles seraient mes chances que mon appel soit acheminé directement à l'un des télécentres de Service Canada?

Mme Donna Wood: Vous voulez dire le numéro sans frais 1 800 O-Canada?

M. Guy Lauzon: Oui.

Mme Donna Wood: Dans 85 p. 100 des cas, vous pouvez vous attendre à ce qu'on réponde à votre appel au plus tard à la troisième sonnerie.

M. Guy Lauzon: Très bien, et quel pourcentage d'appels sont abandonnés?

Mme Donna Wood: Notre objectif est de 5 p. 100 et c'est d'environ 3 p. 100 en moyenne.

M. Guy Lauzon: Ainsi, 3 p. 100 des gens renoncent à leurs appels. Combien d'appels recevez-vous dans une journée?

Mme Donna Wood: Nous recevons entre 1,2 million et 1,4 million d'appels par année environ. Je ne suis pas très forte en calcul. Cela fait environ 3 500 à 5 000 appels par jour, selon le jour de la semaine.

M. Guy Lauzon: Combien de ces appels sont acheminés ailleurs?

Mme Donna Wood: Je pense que nous sommes probablement en mesure de répondre à la question dans environ 50 p. 100 des cas. Je devine, en me fondant sur mon expérience. Pour les autres 50 p. 100, nous expliquons aux personnes les autres programmes pour lesquels il leur faut de l'information. Nous les préparons pour cet appel en leur disant, voilà le genre d'information qu'on vous demandera à Revenu Canada, au bureau d'emploi, et nous veillons à ce qu'elles comprennent qu'elles peuvent obtenir l'information de différentes manières, le genre d'information qu'elles peuvent recevoir et ce qu'elles doivent fournir pour obtenir cette information.

M. Guy Lauzon: Service Canada existe depuis 1999, si j'ai bien lu. Il y a eu un projet pilote en 1999?

Mme Maryantonett Flumian: Il s'agissait de questions d'information, pas de capacité de téléphone, comme ce dont nous parlons aujourd'hui.

M. Guy Lauzon: Vous avez maintenant six ans d'expérience.

Mme Maryantonett Flumian: Oui.

M. Guy Lauzon: Est-ce que vous répondez uniquement aux appels qui concernent le gouvernement fédéral? Est-ce que vous envisagez de répondre pour des organismes provinciaux ou même municipaux...

Mme Donna Wood: Je pense que nous ferons un peu de tout. Nous allons surtout veiller à pouvoir fournir de l'information détaillée sur les programmes fédéraux. Nous travaillons déjà de très près avec nos homologues provinciaux pour nous assurer que nous échangeons le bon genre d'information, avec le niveau de détail qu'ils se sentent en mesure de fournir pour nous, et vice versa. Ce genre d'échanges d'information existe déjà.

M. Guy Lauzon: Comment vérifiez-vous ces chiffres que vous m'avez fournis, c'est-à-dire les 3 p. 100 d'appels abandonnés? Avez-vous fait des études, avez-vous des chiffres?

Mme Donna Wood: Nous faisons beaucoup d'études. Nous avons un système informatisé de traitement de l'information qui suit les appels que nous recevons et nous donne une ventilation des appels qui ont été abandonnés.

M. Guy Lauzon: Alors vous avez des statistiques?

Mme Donna Wood: Absolument, pour 20 ans environ.

M. Guy Lauzon: Eh bien, vous avez probablement les six qui m'intéressent.

Mme Donna Wood: Je pense que nous les avons.

M. Guy Lauzon: Ce n'est pas nécessairement six, mais il serait intéressant de savoir... Comme je le disais, avec un volume d'appels nettement inférieur—je pense que M. Nixon pourrait en parler—je pense que vous seriez heureux que vos télécentres d'AE aient un taux d'abandon de seulement 3 p. 100.

Mme Donna Wood: Oui.

M. Guy Lauzon: Qu'est-ce que vous faites qui est tellement mieux que ce que font les télécentres d'AE?

Mme Maryantonett Flumian: C'est précisément pour cette raison que le numéro sans frais 1 800 O-Canada et le programme d'accès public sont essentiels pour la création de Service Canada et pour cette initiative. Ce sont les pratiques exemplaires pour le gouvernement du Canada. Grâce à l'expérience qu'ils ont acquise et au leadership dont ils ont fait preuve dans le perfectionnement du personnel, les modules de formation, les rapports avec les autres ministères et les autres ordres de gouvernement, nous pouvons profiter de ces pratiques exemplaires et nous pouvons commencer à les appliquer dans l'ensemble des 23 télécentres que nous dirigeons à l'heure actuelle.

Charles, avez-vous quelque chose à ajouter?

M. Charles Nixon: Oui.

D'un autre point de vue, nous voulons également nous assurer que les personnes qui souhaitent obtenir l'information autrement puissent se la procurer. Comme je l'ai mentionné dans mon exposé, nous songeons à fournir l'information sur le site Web pour que les gens puissent vérifier où en est rendu leur dossier. Ils pourront vérifier quand une décision sera rendue, quand leur prochain chèque va arriver, le montant du chèque, les déductions, s'ils peuvent modifier leur dépôt direct, etc. Nous espérons pouvoir offrir ces services très prochainement.

Nous savons, suite à une analyse de l'information sur les télécentres, que dans bien des cas les gens veulent simplement savoir où est leur chèque, quand ils vont le recevoir, et le montant. Si nous pouvons fournir une partie de cette information aux personnes qui sont déjà en ligne, et qui peuvent y avoir accès à n'importe quel moment du jour ou de la nuit, cela soulagera un peu la pression sur nos télécentres et nous permettra de répondre à un plus grand nombre d'appels.

• (1635)

Le vice-président (M. Paul Szabo (Mississauga-Sud, Lib.)): Merci.

Monsieur Godbout.

[Français]

M. Marc Godbout (Ottawa—Orléans, Lib.): Merci, monsieur le président.

Mon attention a été attirée par l'une de vos initiatives, le Café Jeunesse. Je trouve cela très intéressant. Je vois qu'il y en a un à Montréal. Ma question est simple: quand en aurons-nous un à Orléans, entre autres? C'est une question directe.

Assez souvent, on a tendance à offrir les services pour les jeunes dans les centres-villes, alors que les jeunes se retrouvent de plus en plus en banlieue et qu'ils sont quand même assez limités dans leurs moyens de transport, leurs finances, etc. L'idée de Service Canada est qu'on se rapproche des communautés. Comment prévoyez-vous étendre ce service à d'autres communautés? Peut-être qu'il n'y a pas que celui sur la rue Émery, à Montréal. En tout cas, c'est un projet qui m'emballe. J'ai hâte qu'on annonce que nous en aurons un dans notre région.

Mme Nicole Barbeau: D'abord, permettez-moi de vous dire que le Café Jeunesse est dans le Quartier latin à Montréal, donc au carrefour des universités, des cégeps, etc. Ce centre est approprié pour les jeunes de cet environnement.

Il est clair que nous étudions actuellement la possibilité d'ouvrir d'autres centres du même genre que le Café Jeunesse. Je parle du Café Jeunesse, mais cela peut aussi être des centres pour les personnes âgées, des services plus spécialisés pour un groupe d'âge de la population.

M. Marc Godbout: Il y a aussi des besoins dans ce domaine chez moi.

Mme Nicole Barbeau: Cela fait partie de notre plan d'ensemble. Tout à l'heure, je parlais aussi des services itinérants. Nous sommes en train de revoir où ces services devraient se situer, par exemple dans la région du Québec. Le même exercice se fait aussi ailleurs au Canada. Il y aura des centres multiservices et des centres plus spécialisés en lien avec certains besoins ou groupes de la population.

[Traduction]

M. Marc Godbout: Cette question s'adresse à Mme Flumian. Avez-vous bien dit qu'il n'y avait pas de sommes prévues pour Service Canada dans le budget? Ai-je bien compris?

Mme Maryantonett Flumian: Non, je pense avoir dit simplement que le budget annonçait que cette initiative passerait à la prochaine étape.

M. Marc Godbout: Dans ce budget, y a-t-il de l'argent pour créer l'infrastructure de base de Service Canada, comme la construction de ces centres, ou la location, comme Travaux publics jugera bon? À ma connaissance, aucun centre n'a été annoncé où que ce soit au Canada.

Mme Maryanont Flumian: Pas encore, car, comme je le disais tout à l'heure, nous sommes en train de terminer la recherche pour déterminer quelles régions du pays sont desservies, lesquelles sont insuffisamment desservies et où il serait raisonnable d'établir des centres. Malheureusement, Café Jeunesse est le seul centre que nous ayons. Le bureau de Verdun est le seul que nous ayons pour tout le pays. Il y a un certain nombre de choses que nous n'avons encore qu'en un exemplaire, et en attendant que nous ayons la possibilité d'en faire plus, j'encouragerais ce comité, monsieur le président, à visiter certains sites. Si vous voulez véritablement comprendre ce que nous voulons dire par le concept de Service Canada, Café Jeunesse et notre bureau de Verdun sont deux excellents exemples de ce que nous essayons de faire dans l'ensemble du pays.

Une partie du budget dont nous disposons pour gérer cette information provient de la réaffectation de ressources. Étant donné le nombre de programmes, comme le programme d'assurance-emploi que nous sommes en train d'automatiser, comme le disait M. Nixon, nous récupérons des ressources du côté du traitement, les coulisses, en quelque sorte, où nous n'avons en fait aucun contact avec les Canadiens. Cette transformation nous permet de réaliser des économies dans ces services en aval, d'en réaffecter une partie à d'autres priorités gouvernementales et de réinvestir une autre partie de ces économies—environ un demi-milliard de dollars sur cinq ans—dans l'avenir de Service Canada.

Voilà ce qui se trouve dans les documents budgétaires et c'est ainsi qu'on prévoit financer ce service. Mais auparavant, nous voulons nous assurer de savoir dans quelles régions la population est mal servie pour que nous puissions utiliser le mieux possible cet argent.

•(1640)

[Français]

M. Marc Godbout: Cela m'amène à ma prochaine question, monsieur le président.

J'ai rencontré les gens de l'Alliance de la Fonction publique du Canada. Ils semblent assez positifs à l'égard l'initiative Service Canada. J'imagine que vous avez dû faire du travail pour les sensibiliser au projet. Y a-t-il des ministères ou des services où vous avez un peu plus de problèmes?

On dit que certains services de l'Agence du revenu du Canada qui étaient disponibles pour la population ont été supprimés. Je m'inquiète pour les personnes âgées et pour les personnes qui ont de la difficulté à comprendre le jargon fiscal. Ce sont peut-être des éléments susceptibles de miner l'excellent projet de Service Canada. Il faudrait s'assurer de ne pas réduire les services, car ce ne serait peut-être pas accepté de la même façon par les syndicats et la population.

Je ne sais pas si vous connaissez la situation par rapport à l'Agence du revenu du Canada.

[Traduction]

Mme Maryanont Flumian: J'ai deux choses à dire à ce sujet. Premièrement, au cours des deux dernières années, nous avons travaillé avec tous les agents négociateurs pour faire cette transformation dont nous parlons. C'est compliqué, c'est complexe, et nous devons travailler avec les agents négociateurs car ils représentent nos employés. Dès le départ, nous avons pensé qu'il était préférable de les avoir de notre côté. Ils doivent comprendre les défis auxquels nous faisons face, puisqu'ils font face aux mêmes défis. Eux aussi ont commencé comme fonctionnaires avant de devenir des dirigeants syndicaux plus tard dans leur vie.

Nous avons eu beaucoup de chance avec les dirigeants syndicaux avec lesquels nous traitons et vous avez raison, ils voient cette transformation d'un bon oeil. Il y aura sans doute des accrocs dans notre relation mais, jusqu'à présent, les choses vont bien. Nous avons créé six ou sept comités de transition dans différents secteurs du ministère et nous avons invité nos sept agents négociateurs à y participer. Ils nous ont tous proposé des membres qui travailleront avec nous à ce processus. Jusqu'à présent, notre relation est excellente.

En ce qui concerne l'ARC et les modifications qu'elle propose, elle a ses propres raisons opérationnelles. Je peux vous assurer que nous sommes constamment en discussion et en négociation avec l'ARC et, si cet organisme a déjà pris une décision pour les bonnes raisons qui lui sont propres, de ne plus offrir de services en personne, eh bien nous comblons les lacunes lorsqu'elle retirera ce service. Nous en discutons avec elle.

Encore une fois, j'hésite à reprendre mon exemple préféré, mais dans notre bureau de Verdun, nous offrons des services exécutés par le personnel de l'ARC et si vous voulez vous rendre sur place, vous pouvez utiliser les terminaux sécurisés pour obtenir accès à l'information qui vous concerne en utilisant votre propre mot de passe. Nous avons des imprimantes sur place pour que les gens puissent télécharger leurs renseignements personnels et les envoyer à l'ARC. Nous fournissons des lignes téléphoniques pour qu'ils puissent avoir accès au personnel. Et, comme Nicole l'a mentionné dans son exposé, au début du printemps, pendant la période de préparation des déclarations de revenu, nous avons également organisé des ateliers pour expliquer aux personnes âgées comment remplir leur déclaration et pour leur expliquer toutes les questions connexes.

L'ARC est l'un des premiers ministères sur notre liste dont on pourra assumer les services dont elle a décidé de se retirer pour ses propres raisons opérationnelles.

Le président: Merci, monsieur Godbout.

Nous allons maintenant passer aux échanges de cinq minutes, en commençant par M. Preston.

M. Joe Preston: Merci, monsieur le président.

Vous avez mentionné une certaine coordination de service avec d'autres ordres de gouvernement. Êtes-vous en négociation avec eux? Je crois que nous en avons déjà parlé un peu lors de votre dernière comparution. Vont-ils assumer leur part des coûts?

Mme Maryanont Flumian: Oui, nous négocions déjà avec plusieurs d'entre eux, et nous enverrons avec plaisir au greffier du comité la liste de toutes les négociations que nous avons déjà entreprises. Nous demandons déjà à tous nos dirigeants dans les régions de voir ce qui est disponible sur leur territoire. La dernière fois, j'ai expliqué que nous avons des discussions avec l'Ontario sur la localisation des services ici même à Ottawa, et j'ai expliqué quelles étaient les autres discussions que nous avons dans les autres provinces.

Qui paiera? Tout dépend de celui qui hébergera le service. Dans certains cas, le service sera offert dans des bureaux pour lesquels les provinces ont signé un bail. Dans d'autres cas, ils pourraient être situés dans nos propres bureaux à nous. Il sera peut-être possible dans certains cas de nous organiser ensemble, ce qui explique que chaque cas peut être différent de l'autre. Notre personnel pourra parfois travailler à partir des bureaux de la province, et alors c'est nous qui paierons nos employés, alors que l'inverse pourra peut-être se produire dans d'autres cas. Vous voyez que le service pourra prendre diverses formes.

Nous sommes sensibles au fait qu'il faudra investir dans la technologie. Si le gouvernement fédéral a décidé d'investir de toute façon, il le fera, et cela sera alors un geste de collaboration qui permettra aux deux paliers de mieux travailler pour aider les citoyens; ce sera un geste merveilleux, beaucoup plus positif que s'il y avait des querelles de compétence. Si nous avons de toute façon décidé d'investir, nous voudrions réunir le plus de gens possible pour offrir le service.

• (1645)

M. Joe Preston: Je suis d'accord, surtout que la plupart des citoyens canadiens ne veulent pas savoir si c'est une question qui relève de la province ou du gouvernement fédéral.

Mme Maryantonett Flumian: En effet, et de notre point de vue, il n'y a qu'un seul contribuable.

M. Joe Preston: C'est bien vrai.

Mme Maryantonett Flumian: À certains moments, il faudra se demander qui paie quoi. Mais s'il s'agit d'éléments à ce point fondamentaux, nous devons consentir de toute façon à des investissements. La question, c'est de savoir comment les amener de notre côté.

M. Joe Preston: Dans nos bureaux à nous, nous sommes souvent incapables d'aider nos commettants tant que nous n'avons pas reçu d'autorisation de leur part d'envoyer les renseignements qui les concernent à un organisme du gouvernement afin de prouver qui nous sommes véritablement.

Mme Maryantonett Flumian: Nous nous heurtons au même problème.

M. Joe Preston: Mais maintenant que nous offrons un plus grand nombre de services en direct ou par téléphone, cela pourrait devenir encore plus difficile. Comment faire pour protéger les renseignements personnels et assurer la sécurité de l'information? Comment faire pour que cela ne devienne pas un fardeau trop lourd?

Mme Helen McDonald: C'est en effet un des problèmes que nous examinons, et pas seulement du point de vue des députés. Nous nous sommes demandé comment nous pouvons faire pour aider les personnes âgées ou les malades qui ont des soignants ou encore les avocats qui ont des procurations, étant donné que nous fonctionnons de façon électronique, pour que nous puissions être sûrs que ceux à qui nous parlons représentent bel et bien les clients qu'ils affirment représenter.

Voilà pourquoi Travaux publics, l'Agence de revenu du Canada et, je crois, RHDC se penchent actuellement sur ce que l'on appelle la « gestion des privilèges », de façon à ce qu'il soit possible de lier le justificatif d'identité électronique, d'une part, à la personne qui a la délégation de pouvoir pour que vous puissiez l'autoriser à faire le travail en votre nom.

Mme Maryantonett Flumian: C'est un problème au téléphone pour nous aussi. Nous tentons de normaliser ce type d'applications partout. C'est un véritable problème, puisque nous faisons affaire avec beaucoup de Canadiens âgés. Nous nous heurtons aussi aux problèmes de la langue, puisque quelqu'un d'autre doit agir en votre nom, dans ces moments-là. Mais c'est un problème que vous connaissez vous aussi.

Nous serions prêts à revenir vous rencontrer, puisque c'est un secteur dans lequel nous sommes en train de devenir extrêmement compétents. D'abord, nous devons comprendre comment cela s'applique à tous les modes de communication. Ensuite, nous devons nous conformer aux lois du pays. Nous consultons non seulement le Conseil du Trésor, qui est le gardien de la politique sur

la protection des renseignements privés et sur la sécurité de l'information pour le gouvernement du Canada, mais aussi le Bureau du commissaire à la protection de la vie privée, pour faire en sorte que nous tenions compte de tous les aspects en cours de route.

C'est extrêmement complexe, mais nous reviendrons avec plaisir pour consacrer toute une séance à cette question, si vous le souhaitez.

M. Joe Preston: Très bien.

La ligne téléphonique des Anciens combattants qui existe déjà est-elle chapeauté par Service Canada?

Mme Maryantonett Flumian: Nous verrons avec quelle rapidité nous pourrions commencer à incorporer des services comme celui-là. Pour l'instant, nous avons amplement à faire avec tout ce dont nous venons de parler.

M. Joe Preston: Mais ce n'était pas prévu au départ. Vous n'administrez pas actuellement cette ligne téléphonique.

Mme Maryantonett Flumian: Non. Nous avons sans doute déjà assez d'améliorations à apporter pour les prochains mois aux 50 millions d'appel que nous recevons, auxquels s'ajoutent les appels sur la ligne sans frais 1 800 O-Canada. Pour l'instant, les anciens combattants sont bien servis par les nombreuses initiatives que le ministère a mises de l'avant pour traiter avec sa clientèle et qui lui ont valu des prix.

M. Joe Preston: Bien. Je n'ai pas constaté une bonne utilisation de la ligne 1-800.

Combien d'équivalents temps plein avez-vous actuellement à Service Canada et combien vous attendez-vous d'en avoir d'ici deux ans?

Mme Maryantonett Flumian: Nos projections nous indiquent qu'environ 21 000 employés offriront les services de l'initiative Service Canada dans les diverses fondations ou les divers ministères.

M. Joe Preston: Avez-vous déjà atteint ce chiffre?

Mme Maryantonett Flumian: Actuellement, les employés viennent principalement du ministère des Ressources humaines et du Développement des compétences et de Développement social Canada. L'initiative sera logée, en quelque sorte, dans ces deux ministères.

Ce dont je parlais, c'était du volet exécution des opérations de ces deux ministères, c'est-à-dire du personnel dans les régions, des opérations virtuelles, de même que de tous les systèmes et de la capacité du centre d'appels, ainsi que des services ministériels de soutien de ces opérations. C'est ce qui explique le chiffre.

• (1650)

Le président: Merci, monsieur Preston.

Madame Thibault, vous avez cinq minutes, et vous serez suivie de M. Szabo.

[Français]

Mme Louise Thibault: Merci, monsieur le président. Bien des questions intéressantes sont posées, et celle-ci m'intéresse tout particulièrement.

Comment allez-vous vous assurer, dans le cadre de partenariats, que vos critères en matière de services sont adéquats? Il pourrait s'agir d'une collaboration impliquant un autre gouvernement avec qui vous aimeriez partager des choses, par exemple. Prenons comme exemple l'accessibilité pour les personnes à mobilité réduite. Aujourd'hui, on pense que cela va de soi. On peut aussi mentionner le bilinguisme, qui est une obligation du gouvernement fédéral. Certaines provinces ne respectent pas toujours cela. Qu'allez-vous faire pour les encourager à respecter cette exigence d'une loi canadienne?

En outre, j'aimerais que vous nous entreteniez de l'évaluation. En écoutant tout ce qui se dit en compagnie de mes collègues, je me demandais quel mécanisme d'évaluation vous aviez mis en oeuvre. J'imagine que ce processus est à toutes fins pratiques continu. Vous avez après tout une histoire à succès à compléter.

En réalité, comment vos équipes de gestionnaires et vous-mêmes vous assurez-vous d'être sur la bonne piste? À quel moment allez-vous réaliser des évaluations globales ponctuelles? Je ne parle pas de simples aperçus des coûts, mais d'évaluations globales qui précisent entre autres les ressources utilisées. Il est certain que cela doit se traduire en chiffres, en pourcentages, et ainsi de suite. Je suis sûre que dans le cadre de la planification, vous prévoyez déjà l'évaluation. Qu'avez-vous entrepris pour que ces choses se concrétisent?

Mme Nicole Barbeau: Pour répondre à votre question concernant les critères en matière de services, je dois préciser que ceux-ci sont transmis à nos agents lorsqu'ils sont formés. Que ce soit nos propres agents ou des agents qui viennent d'autres ministères, la formation et l'acquisition de compétences sont exactement les mêmes. En ce qui concerne Service Canada, c'est la façon dont nous avons procédé pour former les agents jusqu'à maintenant.

Quant à l'évaluation, nous avons mis sur pied dans la région du Québec un bureau de la transformation des services. Mes collègues sont en train de faire de même dans les autres régions du pays. Ce bureau s'assure précisément de traduire nos succès en chiffres et de faire les suivis requis, non seulement à l'égard du service, mais aussi des coûts, des ressources humaines utilisées, etc. Tout cela est géré à l'intérieur d'un cadre très précis.

Mme Louise Thibault: Cela va vous permettre d'évaluer ces choses au fil du temps.

Mme Nicole Barbeau: Tout à fait. À l'heure actuelle, nous savons exactement quels sont nos budgets, combien nous utilisons de personnes par programme ou par service, etc.

Mme Louise Thibault: Madame Barbeau, on parle d'une économie de 2,5 milliards de dollars. C'est plus que substantiel: c'est astronomique. Lorsque vous allez rendre compte de vos réalisations à ce chapitre, votre bureau de la transformation des services va vous permettre de dresser un tableau de la situation dans un an, par exemple.

Mme Nicole Barbeau: En effet. Évidemment, nous avons un plan pour y arriver, et le suivi sera effectué de façon très serrée.

Mme Louise Thibault: Je vous remercie.

[Traduction]

Le président: Merci, madame Thibault.

Monsieur Szabo, vous avez cinq minutes.

Monsieur Szabo, puisque vous êtes ici, allez-y.

M. Paul Szabo: On a ici des rétroprojecteurs, et j'aurais bien aimé que l'on puisse avoir accès en direct à votre système pour pouvoir

poser quelques questions qui nous illustreraient la nature de votre travail.

J'ai appelé la ligne sans frais 1 800 O-Canada. La personne au bout du fil s'est nommée et, après m'avoir dit toutes sortes de gentilleses, elle m'a demandé ce qu'elle pouvait faire pour m'aider. Comme certains de mes électeurs m'avaient déjà posé la question, j'ai donc demandé s'il était possible de modifier ma déclaration de revenu en ligne. Mon correspondant m'a alors répondu : « Vous voulez dire arranger votre déclaration de revenu? » J'ai répondu par l'affirmative et on a ensuite parlé de sémantique. J'ai expliqué que je voulais modifier, c'est-à-dire changer, ma déclaration de revenu, ce à quoi il m'a encore rétorqué que, pour lui, cela voulait dire « arranger » ma déclaration. Puis, il m'a demandé de quelle ville et de quelle province j'appelais, et j'ai répondu que j'appelais d'Ottawa, en Ontario. Quand il m'a demandé pourquoi, j'ai répondu que j'avais reçu un autre talon. Alors, il m'a demandé la permission de me mettre en attente, pendant qu'il examinait la transaction.

À ce moment-là, j'en avais déjà assez. Nous traitons avec les gens. Lorsqu'ils communiquent avec notre bureau, c'est bien sûr parce qu'ils ont un problème. Ce sont de gens qui ont vraisemblablement fait des tentatives raisonnables de régler leurs problèmes, mais qui, au moment où ils communiquent avec nous, veulent surtout nous expliquer que le système est dans un piètre état.

Moi, j'aimerais savoir si nous tirons un enseignement de ces cas. Tous les députés ont déjà eu à faire avec des électeurs qui leur ont dit avoir communiqué avec le ministère et s'être fait répondre qu'il valait mieux pour eux qu'ils s'adressent à leur député. Or, votre ministère ne nous avertit jamais au préalable que quelqu'un va venir nous voir. Puisque nous vivons à l'ère de la communication en ligne, vous pourriez trouver une façon de nous avertir. Pourquoi ne pas nous envoyer une note nous informant qu'un de nos électeurs va frapper à notre porte et nous donner par la même occasion des détails de son cas? Vous ne le faites pas, et pourtant, dans la vraie vie, ce serait très utile.

Je sais que ce serait merveilleux si tout allait pour le mieux, et que en théorie, la communication en direct, par téléphone ou par voie électronique est tout simplement fabuleuse. Mais pouvons-nous tirer des leçons de la situation? Je suppose que celui qui, par exemple, doit toucher des prestations d'assurance-emploi pour la première fois reçoit un document qui lui explique qu'en cours de route, s'il a des questions, il peut les poser de telle ou telle façon. Est-ce qu'on envoie à ces gens une trousse d'information? Cherchons-nous à apprendre aux gens à s'en tirer tout seuls de façon à réduire le volume des appels, ou est-ce que l'on recommence sans cesse la même procédure? De grâce, confirmez-moi que nous tirons des leçons de nos anciennes façons de faire, et que la cybernétique nous permet de tirer un enseignement des synergies qui se dégage de votre système lequel s'améliore de façon à libérer des ressources qui pourront être mieux utilisées pour aider les gens avec ceux qui ont vraiment des problèmes.

● (1655)

Mme Donna Wood: La bonne nouvelle, c'est qu'on nous appelle en effet à l'occasion. Notre façon de répondre n'est pas parfaite, ce qui nous permet d'apprendre. Je peux vous garantir que mes employés entendront parler de cet appel dès mon retour au bureau.

Une des choses que nous faisons assurément, quand nous recevons un appel, c'est d'offrir à notre interlocuteur la possibilité de choisir dans la trousse d'information d'autres moyens de communication. Nous leur demandons s'ils sont intéressés à avoir accès à ce service, quel qu'il soit, en personne ou sur Internet, et en leur parlant, nous parvenons à déterminer quelles sont leurs capacités de travail avec cet outil ou s'ils y ont accès, et à partir de là nous les conseillons.

Je dois admettre que les questions que nous sommes censées poser en début de communication et le choix des mots ne devraient pas être ce qu'ils ont été lorsque vous avez appelé vous-même, mais je sais que ces questions sont posées pour permettre de mieux cerner le problème. Les interlocuteurs ne posent pas toujours les questions de la même façon selon leur région d'origine et c'est pourquoi nous devons nous assurer au départ de bien comprendre leurs besoins. Mais nous sommes en cours d'apprentissage et il existe 15 000 mots clés à utiliser dans chaque langue officielle.

M. Paul Szabo: Je m'excuse de vous interrompre, mais comme je n'ai que cinq minutes au total, j'aimerais poser une dernière question.

Une vingtaine de pays ont accès au numéro sans frais 1 800 O-Canada. Quel est le volume d'appels qui parviennent de l'étranger? Qui décide quels appels venant de l'étranger sont plus importants que les appels du Canada, si l'on songe que le Canada a une ambassade dans presque chacun de ces pays?

Mme Donna Wood: Spontanément, je ne connais pas le pourcentage. Mais je me renseignerai.

Nous n'accordons pas la préférence aux appels de l'étranger. D'ailleurs, il n'y en a pas tellement pour ce service en particulier. Nous accordons la même importance à tous les appels, quels qu'ils soient.

M. Paul Szabo: Je vous remercie.

Le président: Merci, monsieur Szabo.

Si vous le permettez, j'aimerais poser moi aussi quelques questions.

Dans un des documents que j'ai sous les yeux en tout cas, je vois un tableau qui explique les économies prévues dans les divers ministères à qui vous offrez ce service. Prenons le cas d'Agriculture et Agro-alimentaire Canada : les économies projetées pour cet exercice sont de 25 millions de dollars et vont jusqu'à 45 millions de dollars pour l'exercice 2008-2009, ce qui représente des économies totales sur cinq ans de 180 millions de dollars.

D'abord, quelles sortes de services, que vous fournissez, entraîneront des économies de 45 millions de dollars par an au seul ministère de l'Agriculture. Cela semble énorme comme économies. Ensuite, si on passe à l'ACDI...

● (1700)

Mme Maryantonett Flumian: Je pense qu'il y a confusion ici. Ce ne sont pas nos économies à nous. Ce sont les économies du Comité d'examen des dépenses qui n'ont rien à voir avec l'initiative Service Canada.

Le président: Mes excuses.

Mme Maryantonett Flumian: Je vous en prie. Je suis sûre que quelqu'un vous donnera avec plaisir des explications.

Le président: J'aborderai la question sous un autre angle.

Vous dites que les économies projetées sont de 2,5 milliards de dollars, et c'est en tout cas ce que je vois au bas du tableau que j'ai sous les yeux. Je lis 2,5 milliards de dollars à Service Canada.

Mme Maryantonett Flumian: C'est peut-être une coïncidence que ces chiffres coïncident avec le tableau dont vous parlez.

Le président: Oui, mais quoi qu'il en soit, je vois 2,5 milliards de dollars d'économies sur cinq ans.

Mme Maryantonett Flumian: Vous voulez savoir comment nous avons l'intention de réaliser ces économies?

Le président: Comment ces économies s'expliquent-elles? Comment allez-vous faire pour obtenir des économies à ce point substantielles?

Mme Maryantonett Flumian: Un peu plus de la moitié de nos économies proviennent de notre secteur des programmes—je vous les expliquerai en détail et je vous en expliquerai la nature—et un peu moins de la moitié des économies proviennent de ce que nous appelons nos opérations.

Laissez-moi vous en expliquer la nature. Pour ce qui est du secteur des programmes, nous allons apporter des changements à la façon dont nous gérons nos risques et à notre taux d'erreur...

Le président: Pouvez-vous m'expliquer cela? J'essaie de mieux comprendre la façon dont vous y parviendrez.

Mme Maryantonett Flumian: Du côté de nos programmes, nous gérons un fonds d'un peu moins de 50 milliards de dollars versés au titre du programme de sécurité de revenu en vertu du RPC, de la sécurité de la vieillesse et du supplément de revenu garanti. Du côté de l'assurance-emploi, nous versons quelque 13 milliards de dollars par an, dans le cadre d'un cycle économique comme celui-ci. Il s'agit de paiements faits aux individus dans ces deux secteurs de programmes.

Le premier problème, c'est qu'une bonne partie du traitement se fait actuellement par entrée de données, et ce de façon répétitive; voilà pourquoi certains des changements vers l'automatisation dont parlait M. Nixon sont à ce point importants. Nos taux d'erreur sont plus élevés qu'ils ne le seraient si nous automatisions directement cette information, c'est-à-dire si les employeurs pouvaient nous envoyer directement l'information sous forme automatisée, ou si l'entrée des données était faite par les individus au téléphone ou en personne.

Le président: J'aimerais quand même avoir certaines précisions. Si je vous comprends bien, une partie de vos économies découlerait du fait que vous réduirez le nombre de paiements faits par erreur?

Mme Maryantonett Flumian: Qui sont faits par erreur, c'est exact. C'est l'un des secteurs.

Le deuxième secteur que nous examinons, ce sont les techniques différentes de gestion du risque qui vous permettent de récupérer des paiements versés pour des raisons frauduleuses. Nous aurions différents mécanismes dans notre système pour repérer les erreurs et différentes méthodes de gestion du risque au début, parce qu'il n'est pas nécessaire que l'on fasse un paiement par erreur et que l'on consacre ensuite beaucoup d'efforts et d'attention à repérer cette erreur sur plusieurs fois et dans plusieurs endroits. Si on fait une erreur de paiement, il faut ensuite établir un système administratif entièrement différent pour tâcher de le récupérer. Donc dans ce cas en particulier nous utilisons des techniques différentes de gestion du risque pour nous éviter de faire une erreur de paiement au départ.

Un troisième aspect, qui dépend également de la façon dont nous allons économiser de l'argent au niveau du programme, concerne les liens que nous établirions avec des organismes de l'état civil à l'échelle provinciale dans l'ensemble du pays. J'en ai peut-être parlé un peu la dernière fois. Si je ne l'ai pas fait, je dirai simplement quelques mots à ce sujet cette fois-ci, à propos de l'importance des liens à établir avec les services de l'état civil dans l'ensemble du pays.

Par exemple, comme je viens de vous le dire, nous versons environ 50 milliards de dollars par an à des Canadiens relativement âgés. En moyenne, nous apprenons deux à six mois après qu'un décès s'est produit que nous aurions dû cesser le paiement parce qu'à l'heure actuelle nous dépendons entièrement d'autres agents pour obtenir cette information. La bonne nouvelle c'est qu'étant donné que nous sommes Canadiens, nous récupérons habituellement l'argent mais il faut pour le faire mettre en branle tout un système administratif.

L'importance d'établir des liens avec les registres de l'état civil partout au pays c'est que nous serions prévenus aussi rapidement qu'ils le sont d'un décès dans la famille, et d'événements de ce genre.

• (1705)

Le président: Très bien.

Dans un cas comme celui-là, est-ce que vous mettriez alors fin au paiement, préviendriez l'exécuteur testamentaire ou un membre de la famille qu'ils peuvent se prévaloir d'autres avantages?

Mme Maryanont Flumian: Effectivement. Dans ce genre de cas, nous pourrions probablement déterminer comment payer une partie des prestations de décès de façon semi-automatique parce nous disposerions de cette information. Cette information serait utilisée pour cesser le versement de cette prestation particulière, mais elle pourrait également être utilisée pour déclencher ensuite ces paiements d'une façon plus automatique ce qui nous permettrait également de réaliser des économies au niveau des frais d'administration.

Ce sont donc les trois grands secteurs du côté du programme où nous pourrions réaliser certaines économies.

Le président: Désolé, notre temps est pratiquement écoulé.

Est-ce que vous avez un site? Certains des autres chiffres que je regardais sur certains des autres tableaux... ils ont un site qui donne plus de détail sur les économies. Avez-vous un site qui nous fournirait des détails précis sur les économies prévues?

Mme Maryanont Flumian: L'information affichée sur le site le jour du budget est à peu près le seul type d'information que nous avons en direct, mais si vous avez des questions à nous transmettre, par le biais du greffier, nous nous ferons un plaisir de vous fournir l'information voulue. Nous avons le cycle d'économies sur cinq ans et le cycle de réinvestissement qui ont été présentés dans les documents budgétaires.

Le président: Très bien, donc vous fournirez au comité, d'une façon quelconque, les renseignements les plus détaillés dont vous disposez sur les économies prévues?

Mme Maryanont Flumian: C'est exact.

Le président: Très bien. Merci beaucoup. Je vous en suis reconnaissant.

Je remercie tous les témoins d'avoir comparu devant nous aujourd'hui. Nous nous ferons un plaisir de nous entretenir à nouveau avec vous. Vos témoignages ont été très utiles. Nous verrons quelle suite le comité y donnera.

Nous allons suspendre la séance pendant quelques instants pendant que les témoins quittent la salle. Ensuite, je crois que nous aurons très peu de questions à régler. D'après ce que je crois savoir, la sonnerie va commencer à retentir à 17 h 15.

Nous allons donc poursuivre. Nous avons quelques points dont nous devons nous occuper. Je crois que ce sera rapide.

Le premier point est celui dont on discutera sans doute le plus, et c'est la nomination de Moya Green. Nous avons entendu le témoignage de Mme Green et aussi de M. Feeney, le chef du comité de nomination la dernière fois. Nous devons maintenant décider si nous voulons obtenir plus d'information sur sa nomination, ou si nous voulons l'approuver.

Nous ne sommes pas à huis clos. Nous n'allons pas passer à huis clos; nous ne comptons pas le faire.

M. Joe Preston: Je croyais que nous avions dit la dernière fois que si nous parlions d'une nomination, nous allions le faire à huis clos.

Le président: Très bien. L'avons-nous fait?

Donc nous allons en discuter. Souhaitons-nous passer à huis clos pour discuter de cette nomination?

M. Joe Preston: Je n'ai pas l'intention d'en discuter. Je dis simplement que la dernière fois que nous avons parlé des titres et qualités d'un candidat, nous l'avons fait à huis clos.

Le président: Je suis en train de demander au comité s'il tient à ce qu'on en discute davantage. Est-ce que nous voulons y donner suite d'une certaine façon ou voulons-nous indiquer dans un rapport du comité, que nous approuvons la nomination?

Oui, monsieur Scarpaleggia.

M. Francis Scarpaleggia (Lac-Saint-Louis, Lib.): La question de savoir si nous devons passer à huis clos ou non est peut-être un peu théorique. Je crois que si nous examinions la transcription de la séance, nous constaterions que le comité a été assez unanime à faire l'éloge des compétences de Mme Green. Pourquoi n'approuvons-nous pas simplement sa candidature et passons à d'autres questions?

Le président: Madame Thibault.

[Français]

Mme Louise Thibault: Merci, monsieur le président.

En ce qui me concerne, ce n'est pas académique. Même si nous avons décidé de ne pas discuter, quelqu'un peut intervenir, ce qui provoquera une autre intervention, qui peut aussi en provoquer une autre, et tout cela entraîne une discussion.

• (1710)

M. Francis Scarpaleggia: Je suis d'accord, madame Thibault.

Mme Louise Thibault: Si on décide que cela déroule à huis clos, cela doit se dérouler à huis clos.

M. Francis Scarpaleggia: Parfait, je suis d'accord.

Mme Louise Thibault: Je n'ai aucun commentaire à formuler aujourd'hui, mais c'est une question de principe.

Merci.

[Traduction]

Le président: Simplement pour être sûr de bien comprendre, madame Thibault, êtes-vous en train de dire que vous voulez qu'on en discute et que l'on passe à huis clos, ou n'avez-vous vraiment rien d'autre à dire?

[Français]

Mme Louise Thibault: Je dis qu'actuellement nous devrions délibérer à huis clos. Or, ce n'est pas le cas. Pour l'instant, je n'ai rien à apporter à une discussion sur cette question.

[Traduction]

Le président: Y a-t-il d'autres commentaires? M. Scarpaleggia propose que nous approuvions simplement..

[Français]

M. Francis Scarpaleggia: C'était tout simplement pour lancer la discussion. Je donne mon accord au principe énoncé par Mme Thibault. Allons à huis clos et traitons de la question. C'est tout.

[La séance se poursuit à huis clos.]

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

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

Aussi disponible sur le réseau électronique « Parliamentary Internet Parlementaire » à l'adresse suivante :

Also available on the Parliamentary Internet Parlementaire at the following address:

<http://www.parl.gc.ca>

Le Président de la Chambre des communes accorde, par la présente, l'autorisation de reproduire la totalité ou une partie de ce document à des fins éducatives et à des fins d'étude privée, de recherche, de critique, de compte rendu ou en vue d'en préparer un résumé de journal. Toute reproduction de ce document à des fins commerciales ou autres nécessite l'obtention au préalable d'une autorisation écrite du Président.

The Speaker of the House hereby grants permission to reproduce this document, in whole or in part, for use in schools and for other purposes such as private study, research, criticism, review or newspaper summary. Any commercial or other use or reproduction of this publication requires the express prior written authorization of the Speaker of the House of Commons.