



Chambre des communes
CANADA

Comité permanent des opérations gouvernementales et des prévisions budgétaires

OGGO • NUMÉRO 038 • 1^{re} SESSION • 39^e LÉGISLATURE

TÉMOIGNAGES

Le jeudi 22 février 2007

—
Présidente

L'honorable Diane Marleau

Aussi disponible sur le site Web du Parlement du Canada à l'adresse suivante :

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

Comité permanent des opérations gouvernementales et des prévisions budgétaires

Le jeudi 22 février 2007

• (1535)

[Traduction]

La présidente (L'hon. Diane Marleau (Sudbury, Lib.)): La séance est ouverte, et je souhaite la bienvenue aux représentants du Bureau des passeports.

Monsieur Cossette, voulez-vous nous présenter les personnes qui vous accompagnent? Vous connaissez notre façon de procéder. Vous avez quelques minutes pour faire une déclaration, puis nous vous poserons des questions.

Monsieur Cossette.

[Français]

M. Gérald Cossette (président, Passeport Canada, ministère des Affaires étrangères): Merci. Bonjour.

Good afternoon everybody.

Madame la présidente, madame et monsieur les vice-présidents, mesdames et messieurs membres du comité, d'abord je veux vous remercier de l'occasion qui m'est offerte de me présenter devant le comité afin de répondre à vos questions au sujet des services de passeports.

Mme Jody Thomas, nouvellement nommée au poste de chef de l'exploitation de Passeport Canada, et M. Gary McDonald, directeur général des politiques et de la planification, m'accompagnent aujourd'hui. Ils pourront également répondre à vos questions.

Je vais circonscrire mes observations préliminaires à trois éléments.

D'abord, je décrirai très brièvement le nouvel environnement international de sécurité dans lequel évoluent Passeport Canada et tous les organismes de passeports dans le monde entier.

Ensuite, j'examinerai les difficultés auxquelles nous nous heurtons, à l'heure actuelle, en ce qui a trait aux prestations des services de passeport aux Canadiennes et aux Canadiens, compte tenu des nouvelles exigences imposées par les États-Unis dans le cadre de l'Initiative relative aux voyages dans l'hémisphère occidental.

Finalement, très brièvement encore, je définirai les grandes lignes de notre plan d'action pour améliorer les services aux Canadiennes et aux Canadiens, tout en renforçant l'intégrité et la sécurité des documents de voyage du Canada.

[Traduction]

À la suite des événements tragiques du 11 septembre 2001, il y a eu une augmentation sensible de la menace des groupes terroristes et le Canada n'en est pas à l'abri. En septembre dernier, les organismes d'application de la loi ont empêché une organisation nationale de causer des dommages à Toronto. En outre, il y a quelques jours seulement, le médias ont indiqué qu'al-Qaïda aurait menacé d'attaquer les installations pétrolières et gazières du Canada.

Les organisations criminelles qui font de la traite humaine, de la pornographie juvénile et du vol d'identité ont aussi depuis longtemps pris de l'expansion au-delà des frontières de leur pays.

Le passeport, outil de travail pour les terroristes tout comme pour les criminels, est devenu un produit recherché; un seul passeport vaut des milliers de dollars sur le marché clandestin.

Dans un tel contexte, le passeport national ne peut plus être une annexe au billet d'avion. Il est devenu le document international de choix pour confirmer l'identité des personnes.

Avant le 11 septembre, le rôle du passeport dans les activités terroristes n'était pas très bien compris et, par conséquent, Passeport Canada n'était pas une priorité pour le gouvernement. Depuis 2001, Passeport Canada s'est graduellement transformé, passant d'un simple organisme de prestations oeuvrant dans le domaine des documents de voyage à un organisme axé sur la sécurité et spécialisé dans la vérification de l'identité des individus.

Dans ce contexte, et donc bien avant la publication du rapport de la vérificatrice générale en 2005, Passeport Canada avait déjà contribué à une série d'initiatives à l'échelle nationale et internationale, conçues pour rehausser l'intégrité du processus de délivrance de passeport et du document lui-même. Ces initiatives se poursuivent conjointement avec la mise en oeuvre d'un plan d'action qui répondra aux préoccupations soulevées par la vérificatrice générale dans son récent rapport de suivi.

[Français]

Les Canadiennes et les Canadiens voyagent de plus en plus, et ils doivent présenter des documents de voyage officiels pour franchir les frontières internationales. Depuis 2001, le nombre de passeports délivrés est passé de 2 millions annuellement à un nombre record de 3,1 millions en 2005.

Au cours de la même période, les coûts reliés à la délivrance de documents sécuritaires ont augmenté, mais les droits que doivent acquitter les Canadiens et les Canadiennes pour les services de passeport sont demeurés relativement les mêmes. À titre d'organisme de service spécial qui s'autofinance, Passeport Canada ne reçoit aucun financement à partir du budget au moyen de crédit annuel. Afin de respecter les limites établies par les droits des services actuels, nous devons nous efforcer d'obtenir le bon équilibre entre les coûts afférents à la sécurité, aux services et aux autres fonctions de l'organisation.

C'est seulement le 23 novembre 2006 que les États-Unis ont arrêté la date du 23 janvier 2007 pour la mise en oeuvre des exigences pour les déplacements par avion, conformément à l'Initiative relative aux voyages dans l'hémisphère occidental. Cette annonce a poussé de nombreux citoyens à demander un passeport au moment où commençait notre saison de pointe et même si l'application de cette règle américaine pour les déplacements terrestres et maritimes n'entrera pas en vigueur avant au moins un an.

La mise en oeuvre de l'initiative américaine coïncide avec plusieurs facteurs qui contribuent à exacerber la situation actuelle en ce qui a trait à la demande de passeports: le retour de ceux qui avaient soumis des demandes après le 11 septembre, un accroissement marqué des échanges internationaux, des changements démographiques au Canada et notre croissance économique, particulièrement dans l'ouest du pays.

[Traduction]

La demande a été beaucoup plus élevée que prévu. Selon un modèle conçu pour le Conference Board du Canada, nous avions prévu une hausse de 6,6 p. 100 à l'échelle nationale par rapport au total de l'année dernière et nous avons envisagé de devoir faire face à une hausse possible de 8 p. 100. En réalité, le taux d'augmentation dans tout le pays dépasse actuellement les 16 p. 100 lorsque mesuré sur une base annuelle.

Toutefois sur une base mensuelle, l'augmentation s'est révélée encore plus spectaculaire. Nous avons enregistré une hausse de 33 p. 100 en novembre 2006 par rapport à novembre 2005, de 31 p. 100 en décembre 2006 par rapport à décembre 2005 et de 30 p. 100 en janvier 2007 par rapport à janvier 2006. En effet, il est important de noter que la demande de services n'est pas constante tout au long de l'année. Les Canadiennes et Canadiens présentent leur demande au cours de la saison de pointe qui dure de janvier à mars. Cette année, la saison de pointe a commencé pleinement au début de novembre.

Passeport Canada a embauché et formé un nombre important de nouveaux employés, a demandé à tous les employés disponibles de faire des heures supplémentaires, et a amélioré l'accès en élargissant son réseau d'agents réceptionnaires ainsi qu'en simplifiant ses opérations. Ces mesures ainsi que d'autres ont eu pour effet d'augmenter d'environ 25 p. 100 la capacité quotidienne de traitement des demandes. Il n'en reste pas moins qu'à Passeport Canada, les employés et l'infrastructure sont surchargés par la demande. Malgré toutes les mesures prises, un arriéré s'est formé et il continue à augmenter.

Dans l'immédiat, notre objectif est de contenir l'arriéré, de réduire les délais de traitement et de rétablir nos normes de service dans les plus brefs délais. Nous pensons que cet objectif peut être atteint grâce au dévouement et au labeur acharné du personnel de Passeport Canada, à l'intégration de nouveaux employés et à l'optimisation plus poussée de nos méthodes de traitement.

Nous nous préparons également à faire face à la prochaine intensification attendue de la demande de passeports, soit lorsque l'IVHO sera mis en oeuvre aux points d'entrée terrestres et maritimes, ce qui aura lieu entre janvier 2008 et juin 2009. Dans le cadre de ces préparatifs, nous n'avons pas sacrifié l'intégrité et la sécurité du passeport canadien au nom de la commodité.

● (1540)

[Français]

Les Canadiennes et Canadiens s'attendent à ce que leur gouvernement leur fournisse des services de qualité à un prix raisonnable. Afin de répondre à ces attentes, nous oeuvrons actuellement à la mise en oeuvre d'une stratégie qui comprend quatre volets et qui devrait permettre à Passeport Canada de se classer parmi les meilleurs organismes de service à l'échelle mondiale.

Premièrement, nous devons simplifier nos politiques et procédures en ce qui a trait au renouvellement des passeports. La plupart des Canadiennes et Canadiens devraient être en mesure de renouveler

leur passeport sans avoir à se présenter en personne ou à envoyer par la poste leur preuve de citoyenneté et d'identité à Passeport Canada. Une telle amélioration entraînerait une diminution sensible des files d'attente aux comptoirs de Passeport Canada.

Deuxièmement, nous devons nous rapprocher de nos clients par l'intermédiaire de partenariats. Cet élargissement de l'accès à nos services se fera avec l'aide d'autres organismes tels que Service Canada, l'Agence du revenu du Canada ou Postes Canada.

Troisièmement, nous devons automatiser la plupart de nos fonctions administratives et transférer les ressources correspondantes vers ce qui constitue notre mandat essentiel, à savoir l'authentification de l'identité, la protection du passeport et de l'intégrité du processus de délivrance.

Finalement, à mesure que s'accroissent les économies réalisées grâce aux trois premiers volets de la stratégie, nous devons effectuer des investissements d'envergure dans de nouveaux systèmes électroniques et de nouveaux dispositifs de sécurité qui viendront renforcer la qualité du passeport.

[Traduction]

Merci, madame la présidente.

Je suis prêt à répondre aux questions des membres du comité.

[Français]

La présidente: Je veux vous remercier d'être venus. C'est M. Bonin qui voulait que vous veniez. D'autres que lui vont poser ses questions.

Comme vous le savez, je suis très au courant des défis. Je me demande comment vous allez faire, parce que vous parlez de vous servir de Service Canada, et on comprend cela. Dans mon coin, on me dit que Service Canada doit embaucher une foule de gens pour faire ce que nous faisons. Ils ne pourront pas avoir de meilleurs résultats que les nôtres.

La première question que je désire vous poser, parce que cela m'inquiète, porte sur le service d'urgence. Il n'y a de service d'urgence nulle part au nord de Toronto ou d'Ottawa, excepté à Thunder Bay, qui est à 16 heures de route de Sudbury ou à 10 heures de Sault Ste. Marie. Il y a quatre bureaux à Toronto. Il y en a deux ici.

Ne pensez-vous pas que c'est important, parfois, de pouvoir offrir un service d'urgence? En raison de la nature humaine, une urgence peut se produire, et cela peut arriver souvent. Dans un centre minier comme le nôtre, où beaucoup d'affaires sont conclues à l'étranger, plusieurs personnes voyagent jusqu'à Toronto pour aller chercher leur passeport. Ce n'est vraiment pas juste de les obliger à cela quand elles ont besoin d'un passeport d'urgence. On n'a plus de service d'urgence.

Cela fait des années qu'à mon bureau, on travaille avec les gens de la communauté. Je comprends et je peux vous assurer que vous avez fait un travail extraordinaire pour relever les défis qui étaient là. Je vous en remercie. Toutefois, le seul grand problème, ce sont les passeports d'urgence. Service Canada ne pourra pas les faire, lui non plus.

M. Gérald Cossette: Comme vous le savez, madame la présidente, notre difficulté en ce qui a trait à la délivrance des passeports d'urgence, c'est la question de l'infrastructure.

Seuls les bureaux de Passeport Canada qui ont la capacité d'imprimer ont la capacité d'émettre des passeports d'urgence sur place. Par conséquent, la seule façon de livrer les services d'urgence ainsi qu'on le fait dans les grands centres à l'heure actuelle, ce serait d'ouvrir des bureaux avec pleine capacité ailleurs que dans les centres existants.

On est très conscients qu'au nord d'une certaine ligne, ces services ne sont pas disponibles. Au moment où l'on se penche sur la prolongation ou l'élargissement des services dans les régions, il va falloir examiner sérieusement comment on pourrait positionner ces services d'une façon géographique qui permettrait à l'ensemble du territoire nordique d'être desservi correctement.

● (1545)

[Traduction]

La présidente: Le problème, c'est qu'il y a quatre bureaux de traitement à Toronto, deux ici à Ottawa, puis plus rien sur des milliers de kilomètres. Peut-être pourrait-on envisager d'en créer un dans un rayon de cinq heures de route. Et je ne parle pas uniquement de Sudbury. Je parle de Timmins, qui se trouve à trois heures et demie au nord de Sudbury. Je parle aussi de Kirkland Lake, qui est à cinq heures, etc. En cas d'urgence, les habitants de ces localités ne peuvent aller qu'à Toronto ou à Ottawa, ce qui leur rend la tâche très difficile. Je pose cette question parce que c'est à mon sens le plus gros défi.

Vous avez fait bien des promesses, et la situation change en permanence. Vous devez également penser au service. Quoi qu'il en soit, je vais suivre la liste des gens qui veulent intervenir. Je reprends mon rôle de présidente du comité, mais c'est un sujet qui me tient à coeur. J'ai, dans mon bureau, deux personnes qui travaillent presque à plein temps sur cette question depuis plusieurs mois.

Monsieur Simard, allez-y, s'il vous plaît.

L'hon. Raymond Simard (Saint-Boniface, Lib.): Merci beaucoup, madame la présidente.

Je remercie également nos invités d'aujourd'hui.

La présidente a bien indiqué, je pense, ce dont je veux parler. Je vais commencer sur une note très positive. Saint-Boniface se trouve dans le centre-ville de Winnipeg et lorsque je parle de passeport avec mes collaborateurs, ils se disent enchantés du service qu'ils obtiennent chez nous. Il est très efficace. Ainsi, la semaine dernière, une dame de Saint-Boniface a fait un infarctus aux États-Unis. Son fils n'avait pas de passeport, et on lui en a fait un le jour même de la demande. Nous sommes donc très impressionnés.

Je me demande donc pourquoi ces bureaux, qui fonctionnent si bien à Winnipeg et partout où ils existent, ne sont pas plus nombreux. Ceux qui existent actuellement suscitent des commentaires très positifs. La solution envisagée est-elle de créer un service d'urgence dans tous les locaux de Service Canada? Au Manitoba, par exemple, nous avons également des bureaux à guichet unique que Service Canada a commencé à créer.

[Français]

C'est un centre de services bilingues.

[Traduction]

Serez-vous en mesure de proposer ces services d'urgence dans les locaux de Service Canada dans un proche avenir?

M. Gérald Cossette: C'est une possibilité que nous envisageons pour l'avenir.

La question de l'ouverture de nouveaux bureaux est à la fois simple et complexe. Elle est simple parce que nous avons une

enveloppe financière spécifique, qui est alimentée par les frais de délivrance des passeports, et toute expansion doit donc être financée à l'intérieur de cette enveloppe, à défaut de quoi il faudrait faire augmenter les frais de délivrance des passeports ou obtenir un crédit annuel.

L'hon. Raymond Simard: Si l'on crée des centres de Service Canada dans tout le pays, il semblerait logique d'y ajouter des services de délivrance d'urgence. Le coût supplémentaire devrait être très raisonnable.

M. Gérald Cossette: C'est pourquoi nous parlons d'une expansion des services grâce à des partenariats. Il serait difficile d'expliquer comment on va étendre les infrastructures lorsque des bureaux fédéraux existent déjà dans certaines localités, comme vous l'avez dit.

L'hon. Raymond Simard: C'est cela.

M. Gérald Cossette: On pourrait soit partager des locaux avec Service Canada, soit donner à Service Canada le mandat et les outils nécessaires pour rendre ce service. Actuellement, les employés de Service Canada n'ont pas les outils nécessaires...

L'hon. Raymond Simard: Mais vous pouvez le faire, et c'est ce que vous envisagez.

M. Gérald Cossette: Oui.

Nous envisageons également de moderniser nos moyens technologiques. Actuellement, de nombreuses opérations se font manuellement et le transfert d'information n'est pas aussi facile qu'il devrait l'être. Si toute l'information pouvait être transmise électroniquement, il n'y aurait guère de différence entre le service d'urgence et le service ordinaire pour l'impression des passeports, car il suffirait d'un service de messagerie qui livre dans les 24 heures. Mais actuellement, comme il faut transférer l'information manuellement, notamment les documents proprement dits et tout le reste, la délivrance d'un passeport prend beaucoup plus de temps que les gens ne sont disposés à attendre ou ne peuvent le faire lorsqu'ils ont besoin d'obtenir un passeport d'urgence.

L'hon. Raymond Simard: Permettez-moi d'aborder maintenant un sujet un peu moins positif; je voudrais vous signaler trois ou quatre événements récents. Peut-être pouvez-vous me dire comment vous réglez ce genre de problèmes.

J'ai appelé mon bureau aujourd'hui, et on m'a parlé du numéro sans frais. Les gens n'obtiennent pas la ligne. C'est très frustrant. Je comprends pourquoi les appels sont si nombreux. Les gens remplissent des demandes en ligne et lorsqu'ils veulent les envoyer, la démarche n'aboutit pas, ce qui est très frustrant. Les files d'attente à notre bureau de Winnipeg sont parfois de quatre à six heures. Croyez-le ou non, mais la semaine dernière, il faisait moins 37 à Winnipeg et les gens devaient faire la file à l'extérieur.

Je sais qu'il y a un endroit où les députés peuvent appeler. Parfois, il faut attendre plus de 24 heures avant d'avoir un appel en retour. Je crois qu'on est obligé de rappeler dans les 24 heures. Et dans certains cas d'urgence, c'est trop tard.

Pouvez-vous m'expliquer comment vous tentez de résoudre ces problèmes?

M. Gérald Cossette: Je vais demander à notre chef de l'exploitation, Mme Thomas, de vous répondre mais je peux vous donner en quelques secondes le contexte entourant ces questions.

En ce qui concerne la ligne sans frais, elle a reçu 17 000 appels rien qu'en novembre dernier. Les demandes de passeports en ligne sont passées de 1 000 par semaine à 15 000 par semaine. Notre site Web reçoit actuellement 31 millions de demandes d'accès par mois. Notre site Internet se classe au sixième rang des sites les plus fréquentés au Canada. Cela ne résout évidemment pas le problème d'accès, mais nos infrastructures et nos employés fonctionnent au maximum de leur capacité.

Voulez-vous, madame Thomas, préciser ce que nous comptons faire à l'avenir?

• (1550)

Mme Jody Thomas (chef de l'exploitation, Bureau des passeports, ministère des Affaires étrangères): Nous constatons depuis un certain temps que la ligne sans frais n'a pas la capacité qu'elle devrait avoir. Dans le secteur public, l'augmentation de la capacité des installations n'est jamais très rapide, mais dans cinq semaines, notre centre d'appels de Montréal, c'est-à-dire notre centre national, va déménager dans des installations plus spacieuses et sa capacité va doubler. Nous avons des employés qui font deux postes de travail chaque jour pour répondre aux appels, et nous travaillons pendant les fins de semaine. Dans la mesure du possible, les appels sont consignés dans un registre. Nous savons que les gens qui font des appels obtiennent satisfaction dans une proportion de 22 p. 100. Nous savons que ce n'est pas suffisant.

La capacité d'un service est toujours limitée. Ce n'est pas une question de manque de personnel pour répondre au téléphone, ni une question de lignes disponibles. Sur ces points, l'expansion est rapide.

L'hon. Raymond Simard: C'est donc une situation temporaire, n'est-ce pas?

Mme Jody Thomas: Oui, c'est une situation temporaire. Nous allons occuper de nouveaux locaux dans cinq semaines. La capacité du service va alors doubler. Nous envisageons d'agrandir notre centre d'appels ici également. La norme de notre service nous oblige à répondre à 90 p. 100 des appels, et c'est l'objectif que nous voulons atteindre de nouveau.

L'hon. Raymond Simard: Quand pensez-vous rattraper votre retard?

Mme Jody Thomas: Pour les appels?

L'hon. Raymond Simard: Je parle du retour à la normale, en quelque sorte. Je suppose que la situation actuelle n'est pas normale.

Mme Jody Thomas: Non, elle n'est pas normale. Actuellement, le volume des demandes que nous recevons par la poste est quatre fois plus important que notre capacité. Les demandes transmises par la poste sont différentes des demandes présentées sur place, car on ne peut pas fermer la porte; le courrier continue d'arriver. Donc, dans la mesure où nous pouvons délivrer 2 000 passeports par jour, nous espérons, grâce au temps supplémentaire et à un rythme de travail très soutenu, tout en respectant la législation sur les heures supplémentaires, que le service reviendra à la normale d'ici la fin du mois de mars ou la mi-avril. Ce devrait être le cas, du moins, pour la majorité de nos services.

Nous adoptons une formule tout à fait tactique. Nous sommes conscients du problème que pose le service dans le Nord. À l'heure actuelle, nous sommes en train d'ouvrir des bureaux de Service Canada. Nous espérons avoir 57 services en ligne d'ici au 31 mars. Les problèmes d'impression ne seront pas résolus pour autant, mais cela devrait du moins résoudre les problèmes d'accès. Pour que les gens puissent miser sur l'obtention d'un service conforme à notre

norme ordinaire, nous mettons l'accent sur ce qui existe actuellement dans le programme des agents réceptionnaires. À mesure que ces agents réceptionnaires vont entrer en service dans les régions isolées, les passeports devraient pouvoir être délivrés dans un délai de 20 jours.

Les files d'attente à nos bureaux sont très longues. Les clients qui présentent leur demande sur place obtiennent un passeport dans un délai de 10 à 12 jours, et le service d'urgence est toujours disponible. Notre objectif est de revenir à la normale pour la majorité des services d'ici le 31 mars. Pour les demandes par courrier, notre norme de service est de 20 jours. Si nous pouvons réduire le délai d'attente à 22 ou 23 jours d'ici le 31 mars, ce sera pour nous un succès considérable.

En ce qui concerne les demandes de passeports par Internet, c'est la largeur de bande qui nous pose un problème. Le ministère des Travaux publics et des Services gouvernementaux devrait pouvoir nous aider, mais son budget ne prévoyait rien pour la largeur de bande, et le nôtre non plus. Personne n'avait prévu une telle demande. Nous travaillons actuellement pour résoudre le problème, mais je ne peux pas vous dire quand il devrait être réglé.

L'hon. Raymond Simard: C'est très curieux. Je pensais que vous étiez équipé pour faire face à la demande. Personne n'avait prévu une situation aussi difficile?

Mme Jody Thomas: Non.

L'hon. Raymond Simard: Eh bien...

Mme Jody Thomas: En effet.

M. Gérald Cossette: C'est une situation sans précédent.

Mme Jody Thomas: Oui, c'est une situation sans précédent.

Quant aux appels provenant des bureaux des députés, ils sont actuellement au nombre de cinq pour chaque agent, et c'est donc cinq fois plus que le volume normal. Nous allons faire des heures supplémentaires cette semaine, la semaine prochaine et la fin de semaine suivante. C'est une véritable période de pointe. Nous mettons à contribution tous ceux qui peuvent travailler à Passeport Canada pour répondre aux appels dans le but d'en revenir à la normale, car toutes ces opérations, comme les recherches à faire pour répondre à ceux qui appellent pour s'avoir où en est leur demande, ont pour effet de détourner les employés de l'essentiel du travail à faire. Nous essayons actuellement d'enrayer l'hémorragie et nous ne prétendons pas avoir parfaitement résolu le problème, mais nous continuons à miser sur notre formule tactique qui devrait nous permettre de faire face au plus gros de la demande.

L'hon. Raymond Simard: Merci.

[Français]

La présidente: Madame Thibault.

Mme Louise Thibault (Rimouski-Neigette—Témiscouata—Les Basques, BQ): Je vais d'abord faire des commentaires en ma qualité de députée, parce que je trouve que c'est nécessaire. Je vais me référer à la question de mon collègue M. Bonin. C'est une question qui est du domaine pratique, et je vais parler de ma situation personnelle.

Il est tout à fait normal que mes employés soient au service des électeurs. Cela fait partie de leurs fonctions et c'est mon rôle également. Je dispose d'un budget à cette fin. C'est la base.

Auparavant, je disposais d'une demie année-personne pour s'occuper des passeports et des certificats de naissance. Nous aidons aussi les gens à remplir leurs documents, en l'occurrence très souvent au Québec et pour l'étranger également. Nous les aidons autant que nous le pouvons. J'imagine que mes collègues font la même chose. Je souligne que je parle en mon nom. Je ne voudrais pas donner l'impression que je parle pour les autres et je n'aimerais pas que les autres parlent pour moi non plus.

Donc, je disposais d'une demie année-personne et il n'y avait pas de problème. À présent, je dispose d'une personne et demie. Mon budget pour les opérations de mon bureau de député est raisonnable, mais je n'ai pas de budget pour engager un employé et demi pour s'occuper des passeports, un demi employé pour s'occuper de l'assurance-emploi, un demi employé pour s'occuper d'autres choses. Je me retrouverais avec six adjoints et je ne pourrais plus avoir d'autres dépenses. Je ne pourrais plus voyager, je ne pourrais plus me déplacer. Je dépenserais de l'argent uniquement pour le service.

Vous pouvez vous imaginer que nous offrons un service de qualité parce que je suis députée au fédéral. Cela est fait de façon non partisane et n'a rien à voir avec le fait que je sois fédéraliste ou non; je ne le suis pas. Alors, il y a des programmes fédéraux, et nous offrons ce service.

Mais mes collaborateurs, collaboratrices et moi-même ramassons le pot, les fleurs et tout ce qui vient avec cela en ce qui a trait aux critiques. J'ai instauré un système. Alors, quand ils ne seront pas contents, on évacuera les lieux et je leur ferai signer une petite lettre que j'enverrai au ministre. Donc, vous recevrez de la correspondance. Je veux bien les aider, mais je ne peux rien faire pour les critiques. Je peux toujours leur répéter ce que me disent vos employés: mais vous savez, ils font leur possible. Malheureusement, cela ne nous avance pas beaucoup.

En ce qui a trait au service aux députés — je suis actuellement députée de Rimouski-Neigette—Témiscouata—Les Basques —, on pourrait quasiment laisser cela de côté. Ce n'est pas la faute des gens. Ils n'ont peut-être pas eu de formation. Je ne veux pas les traiter d'incompétents, mais ils nous induisent en erreur quant aux délais de traitement, aux dates auxquelles des passeports urgents seront émis, etc. C'est plus facile de parler avec des gens compétents des régions de Québec et Montréal que d'utiliser le service aux députés. Je voulais que vous le sachiez. Je ne nommerai pas de noms ni de numéros d'employé. Je veux juste vous dire que, de ce côté, ça ne va pas bien du tout.

Vous avez tenté de répondre à la question de Mme la présidente, et je comprends qu'à des milliers de kilomètres d'ici, peut-être moins dans l'est du Québec, on se pose la question. Je pense que je peux parler pour mes autres collègues de cette région parce que je les connais très bien. Dans l'est du Québec, sur la rive nord et sur la rive sud — on connaît l'estuaire du Saint-Laurent —, on pourrait faire quelque chose pour que les gens n'aient pas à se rendre à Québec. Les gens de la Gaspésie vont faire cinq, six, sept ou huit heures de route pour aller chercher leur passeport. En hiver, on n'y pense pas. Ce n'est pas utile.

Il faut oublier Postes Canada, car même si on paie 15 \$, on a plus de problèmes. Les gens essaient d'être bien gentils, ils trouvent que la photo est belle, mais elle n'est pas acceptée, et la demande revient chez nous. Cela fait partie de mes observations.

Quant à Service Canada — ici, je parle toujours pour ma circonscription et les environs —, ces gens ne sont pas prêts du tout pour faire quoi que ce soit dans ce domaine, à moins de leur donner les outils nécessaires, de faire du recrutement ou je ne sais quoi.

À présent, j'aimerais vous poser ma question. Madame Thomas, vous avez répondu à quelques questions, mais aujourd'hui, j'ai été sidérée par une de vos réponses. Selon mon interprétation, vous avez dit que vous ne pensiez pas avoir été frappés si fort. Je suis très surprise, parce que vous connaissiez — du moins M. Cossette et vos associés — le nombre de voyageurs québécois et canadiens qui vont aux États-Unis tous les hivers, de même que les voyageurs qui y vont pour les affaires, etc. Vous aviez une idée du nombre de personnes ainsi que du jour où cela allait arriver. De plus, les États-Unis en parlaient depuis longtemps; c'était une question de temps. Or, j'ai été fascinée lorsque vous avez dit que vous aviez été prise par surprise, en quelque sorte.

Quel est votre retard actuellement? Quelles mesures avez-vous mises en place pour vous assurer que les demandes soient traitées dans les meilleurs délais? Et les meilleurs délais, pour moi, ce n'est pas 60 jours.

● (1555)

J'arrive maintenant à la question de mon collègue. Si vous recevez un sac postal aujourd'hui, combien de temps cela prendra-t-il avant qu'il soit ouvert? On comprend qu'il y a une accumulation de sacs.

Vous rendez-vous compte — et c'était la question de M. Bonin — que pendant tout ce temps, les 85 \$ qui sont dans les enveloppes et qui reviennent au gouvernement fédéral ne sont pas déposés à la banque?

Imaginez si l'employé qui traite ce courrier — j'imagine que cela doit être une tâche monumentale — ouvrait les enveloppes, prenait les chèques et les paiements par carte de crédit pour se faire payer. Je comprends que vous seriez payés d'avance, mais je me demande si les clients seraient contents de savoir cela. Alors, vous avez de l'argent qui dort. Pour compléter la question de M. Bonin, pouvez-vous estimer combien d'argent dort dans les sacs postaux?

La première question était pour savoir pourquoi vous avez dit à la greffière que vous n'étiez disponible que pour une heure.

● (1600)

M. Gérald Cossette: Je vais répondre à la première question, madame la présidente.

On nous a demandé d'être ici pendant une heure.

Mme Louise Thibault: D'accord, mais on va vous garder ici deux heures.

M. Gérald Cossette: On a dit qu'on était disponible pour une heure. Si on nous avait invités pour deux heures, nous aurions été ici pendant deux heures.

Mme Louise Thibault: D'accord, c'est bien.

M. Gérald Cossette: On n'avait pas de limite de temps.

La présidente: Vous pouvez rester plus tard que 16 h 30, parce qu'on a demandé plus qu'une heure. On nous a dit que vous étiez disponibles seulement pour une heure.

Mme Louise Thibault: Ce n'est pas grave. On sait que vous êtes disponibles pour deux heures.

La présidente: Vous êtes ici.

M. Gérald Cossette: On nous avait offert deux plages d'une heure chacune.

La présidente: Vous êtes ici et vous allez répondre tant qu'on va avoir des questions à vous poser.

Vous pouvez continuer, ça nous intéresse.

M. Gérald Cossette: Madame la présidente, en ce qui concerne les prévisions, elles ont été faites selon un modèle qui a fait ses preuves dans le passé. La prévision était à 6,6 p. 100 pour l'année. On s'était préparés à 8 p. 100, mais effectivement, on ne s'attendait pas à 16 p. 100 de croissance par rapport à l'année dernière. Et on s'attendait encore moins à 50 p. 100 d'augmentation pour novembre, décembre et janvier.

On s'attendait à une croissance parce que c'est notre période de pointe. On ne s'attendait pas à une croissance aussi considérable. On ne vous dira pas le contraire, à 50 p. 100, il n'y a pas une organisation, ni dans le secteur privé ni dans le secteur public, qui soit en mesure de répondre à une augmentation aussi rapide en si peu de temps.

En ce qui concerne les sacs postaux, il y en a eu effectivement qui ont dormi pendant un certain temps dans les couloirs du quartier général, mais ce n'est plus le cas. On est en train de vider ces sacs tranquillement. Nous sommes à mettre en place un système qui nous permettra d'enregistrer le courrier au moment où il arrive.

Mme Louise Thibault: Me reste-t-il encore du temps?

La présidente: Non. Vous avez terminé, mais on va y revenir.

Monsieur Carrie.

[Traduction]

M. Colin Carrie (Oshawa, PCC): Avant de commencer, madame la présidente, j'aimerais vous demander une précision — nous sommes tous des remplaçants aujourd'hui...

La présidente: Allez-y.

M. Colin Carrie: Je ne sais pas exactement comment vous procédez normalement. Je n'ai jamais assisté à une séance de comité où le président commence par une très longue question avant de passer...

La présidente: Vous n'avez peut-être jamais assisté à une séance de comité présidé par un député de l'opposition auquel le sujet à l'étude tient véritablement à coeur. J'agis rarement ainsi...

M. Colin Carrie: Je n'en doute pas...

La présidente: ...mais j'occupe le fauteuil et j'ai usé de la prérogative de poser ces questions parce que dans ma circonscription, les passeports posent un énorme problème et que nous travaillons sur cette question depuis très longtemps.

M. Colin Carrie: Je vois que vous êtes tout à fait passionnée et j'étais curieux...

La présidente: Alors, si vous le voulez bien, nous allons revenir à vos questions.

M. Colin Carrie: D'accord, mais j'aimerais tout d'abord que la greffière me donne une précision. Comment est-ce que le temps se répartit normalement entre...

La présidente: On donne sept minutes à chacun.

M. Colin Carrie: C'est donc sept minutes pour les libéraux, sept minutes pour le Bloc, sept minutes pour les conservateurs...

La présidente: Oui, tout le monde a sept minutes.

L'hon. Raymond Simard: Et sept minutes pour les néo-démocrates.

M. Colin Carrie: Oui, et sept minutes pour les néo-démocrates.

Votre intervention est-elle imputée au temps dont disposent les libéraux?

La présidente: Non. croyez-moi, c'est un pouvoir discrétionnaire dont je suis investie.

L'hon. Raymond Simard: Non, la présidence est effectivement investie de ce pouvoir discrétionnaire, et l'a toujours été.

M. Colin Carrie: Je tenais à m'en assurer. Merci.

J'aimerais remercier les témoins de leur présence parmi nous aujourd'hui. Je tiens à vous féliciter pour le bon travail que vous faites dans ces circonstances difficiles.

Vous avez parlé, entre autres choses, de capacité et d'efficacité. J'aimerais savoir si vous avez eu l'occasion d'analyser les statistiques pour faire la part, dans les circonstances actuelles, des problèmes temporaires et des problèmes permanents.

M. Gérald Cossette: Il est difficile de dégager une tendance, car les difficultés sont concentrées sur une très courte période. Jusqu'en 2002, nous produisons de 1,8 à 2 millions de passeports par an, et notre capacité actuelle est d'environ 2,8 millions de passeports par an. L'année dernière, nous en étions à 3,1 millions, et cette année, nous devrions nous situer à 3,6 millions; il se pourrait que l'année prochaine, nous atteignons un chiffre de 4 à 4,1 millions. Il y a donc un écart entre notre capacité actuelle et le nombre de passeports à délivrer.

En ce qui concerne les tendances, le problème, c'est qu'il n'y a pas de constante. Comme je l'ai dit, le nombre des passeports délivrés devrait doubler sur une période de cinq à six ans. Nous essayons donc, avec une certaine mesure, de nous adapter et de faire du rattrapage. À franchement parler, le Bureau des passeports aurait dû être modernisé bien avant. Cela ne s'est pas produit pour toutes sortes de raisons, mais nous sommes en train de le faire, compte tenu du fait que nous devons fonctionner dans les limites d'une enveloppe financière précise.

Nous sommes convaincus que la seule façon de progresser à moyen et à long terme est d'automatiser nos activités, de façon à réaliser des économies qui pourront être investies dans les services, l'expansion et la sécurité.

•(1605)

M. Colin Carrie: Je sais que les Canadiens se préoccupent beaucoup des questions de sécurité. La vérificatrice générale a étudié plusieurs aspects des activités de Passeport Canada en matière de sécurité et elle signale ceci dans son rapport:

Passeport Canada a encore d'importants problèmes à régler, particulièrement en ce qui concerne la sécurité et la validation de l'identité. Il fait face à un problème de taille qui nécessitera l'entière collaboration d'autres organisations gouvernementales, tant fédérales que provinciales et territoriales.

À la lumière de ce commentaire, le Parlement n'est-il pas en droit de craindre que l'embauche d'un si grand nombre de nouveaux employés n'entraîne des erreurs dans l'approbation des demandes et des atteintes aux règles de sécurité?

M. Gérald Cossette: Je trouve intéressant que vous posiez cette question, car ce qu'on nous reproche constamment, c'est de ne pas embaucher assez vite.

Tous nos employés doivent obtenir une cote de sécurité pour manipuler les passeports, les imprimer, etc. Ce n'est pas comme si on pouvait prendre n'importe qui dans la rue, l'installer dans nos locaux et lui faire traiter des demandes de passeport. C'est beaucoup plus long, étant donné que nos employés doivent obtenir une cote de sécurité.

Et c'est aussi pour cela que nous prenons le temps qu'il faut pour traiter les demandes, vérifier les documents, etc. Nous ne pouvons pas sauter les étapes parce que le volume des demandes augmente. Nous savons que c'est très frustrant pour les Canadiens, mais après tout, le passeport garantit l'identité de son titulaire et la confirme non seulement au Canada, mais surtout lorsqu'il voyage à l'étranger. Il est donc très important pour nous que le passeport canadien reste à la hauteur de sa bonne réputation.

En ce qui concerne le rapport de la vérificatrice générale, elle formule deux préoccupations principales. La première, dans le domaine de la sécurité, concerne l'accès au système. Nous avons un système électronique auquel peuvent accéder plusieurs catégories de personnes, de l'examineur qui traite le dossier à l'agent qui s'occupe des questions administratives. Ce qui inquiète la vérificatrice générale, c'est qu'un trop grand nombre de personnes puissent avoir accès à toute cette information. En fait, nous sommes en train de fermer les dossiers qui ne sont plus actifs. Nous sommes également en train de vérifier chaque mois l'ensemble des catégories de personnes qui ont accès au système et nous interdisons cet accès à toutes celles qui n'ont pas besoin d'y accéder.

Mais en plus de cela, il faut aussi tenir compte du fait que très peu de personnes sont habilitées en pratique à recevoir une demande au début de la procédure et à produire ultimement un passeport. Très peu de personnes ont accès aux sacs, au système électronique, aux dispositifs de sécurité et au passeport proprement dit. En pratique, les choses ne se passent pas ainsi. Moi-même, je n'ai pas accès à tous les locaux. Les fonctions sont séparées de telle façon que très peu de personnes peuvent faire à elles seules toutes les opérations nécessaires.

Le deuxième aspect des préoccupations de la vérificatrice générale concerne l'authentification du document proprement dit, qui doit être faite dans les provinces, et les critères qui peuvent empêcher la délivrance d'un passeport, comme le casier judiciaire, etc. L'échange d'information entre les organismes fédéraux et entre les autorités fédérales et provinciales n'a pas toujours été satisfaisant. Nous faisons des progrès remarquables dans ce domaine, grâce à la signature de protocoles d'entente avec la GRC, le SCRS, etc. Nous avons également progressé en ce qui concerne les moyens informatiques d'échange d'information en direct, car il faut non seulement échanger de l'information, mais également le faire en temps réel. Il est impossible d'attendre trois semaines pour transmettre certains renseignements.

Nous reconnaissons que ce travail pourrait être plus rapide et plus efficace, mais nous mettons progressivement en place tous les dispositifs de sécurité nécessaires à la délivrance des passeports.

M. Colin Carrie: Vous avez parlé de l'étranger. Avez-vous pris contact avec des services étrangers de passeports pour vous renseigner sur les technologies nouvelles? On évoque la possibilité d'un passeport valable dix ans, qui résoudrait une bonne partie des problèmes. Pouvez-vous nous parler de vos contacts avec les organismes étrangers de délivrance des passeports?

M. Gérald Cossette: M. McDonald préside le comité de l'OACI. Gary, si vous voulez dire quelques mots...

M. Gary McDonald (directeur général des politiques et de la planification, Bureau des passeports, ministère des Affaires étrangères): Oui, merci.

Nous nous efforçons depuis des années de mettre au point de nouvelles normes internationales régissant les passeports. Vous avez peut-être entendu parler des passeports à puce électronique. Ils sont assujettis à une nouvelle norme internationale, qui a été adoptée par

l'Organisation de l'aviation civile internationale en 2004. Des passeports électroniques sont actuellement délivrés par de nombreux pays, et nous participons nous-mêmes à ce changement. Nous avons été partie prenante à la définition des nouvelles normes.

Effectivement, nous travaillons en étroite collaboration avec nos homologues des États-Unis, de l'Australie, de la Nouvelle-Zélande et du Royaume-Uni. Nous les rencontrons régulièrement. Nous échangeons de l'information sur nos pratiques, non pas uniquement en matière de sécurité, mais également sur nos pratiques en matière de services. Si vous pouviez entendre nos conversations, vous seriez sans doute surpris de voir à quel point nous faisons tous face aux mêmes défis en ce qui concerne la confirmation de l'identité des requérants, notamment parce que nous appartenons à des sociétés qui partagent des valeurs et des infrastructures gouvernementales semblables en ce qui concerne les questions d'identité.

Voilà donc une réponse assez longue à votre question, mais effectivement, c'est ce que nous faisons. J'ajoute que nous sommes parmi les chefs de file à l'échelle mondiale en ce qui concerne l'adoption des technologies nouvelles et la définition des normes régissant ces technologies.

• (1610)

M. Colin Carrie: Y a-t-il des pays qui ont déjà cette technologie à puce?

M. Gary McDonald: Oui, bien sûr.

M. Colin Carrie: Va-t-on bientôt avoir quelque chose du genre?

M. Gary McDonald: On approche.

Évidemment, comme dans toute organisation, il a fallu que nous structurions nos besoins et nos initiatives et que nous commencions par certaines choses. Le rapport de la vérificatrice générale il y a deux ans nous a évidemment donné une liste de problèmes immédiats à régler.

Beaucoup de pays ont déjà le passeport électronique. C'est en fait devenu une priorité pour ces pays parce que les États-Unis leur demandaient d'avoir des passeports électroniques avant l'automne dernier s'ils voulaient maintenir leur dispense de visa pour les touristes. Face à une telle exigence, la délivrance de passeports électroniques est devenue leur priorité.

Nous avons agi un peu différemment. Ce n'est pas que ce n'est pas important mais nous avons élaboré un plan de travail détaillé à partir des suggestions reçues de la vérificatrice générale et des discussions que nous avons eues avec son bureau.

La présidente: Merci.

Monsieur Bevington.

M. Dennis Bevington (Western Arctic, NPD): Merci, madame la présidente.

Merci aux témoins d'être venus aujourd'hui.

Il est évident que tous les députés se préoccupent de cette question de passeport. Cela a représenté une lourde charge dans nos bureaux de circonscription mais, à certains égards, les choses ont changé.

J'aimerais que vous nous expliquiez un peu les changements qui ont été apportés à la façon dont un bureau de député... et que vous nous disiez pourquoi vous avez apporté ces changements. Vers octobre ou novembre, on nous a dit qu'il fallait cesser d'envoyer les passeports à Ottawa. Qu'il fallait au contraire les envoyer à Service Canada. Est-ce que ce changement est venu de vous?

M. Gérald Cossette: Non. En novembre, un petit séminaire a été organisé pour tous les parlementaires à propos des services offerts et de la façon de travailler par la filière de Passeport Canada des services fournis par les députés.

Je n'étais pas à la réunion. On a peut-être dit que Service Canada était également disponible mais cela ne remplace pas le service offert par les députés.

M. Dennis Bevington: Bon.

Beaucoup de citoyens des circonscriptions du Nord dans les régions rurales et isolées ont énormément de mal à satisfaire aux exigences concernant les passeports, même lorsqu'il s'agit des photos de passeport. C'est un problème pour beaucoup chez-nous. Cela coûte encore plus cher et c'est quelque chose que pourrait peut-être examiner Passeport Canada. Peut-être qu'un centre de Service Canada, en particulier à Yellowknife ou, si vous en ouvrez un à Inuvik, là-bas aussi, pourrait offrir ce service. Si vous aviez là-bas le matériel photographique nécessaire, cela permettrait d'avoir des photos de qualité passeport. Ce serait quelque chose de très utile.

Dans bien des cas, il y a des gens qui jouissent d'une double citoyenneté et qui viennent me dire: « J'ai envoyé mon passeport de Yellowknife en Angleterre et j'en ai envoyé un au bureau canadien au même moment. Celui d'Angleterre m'est revenu en deux semaines alors qu'il a fallu beaucoup plus de temps pour obtenir le canadien ». Je me demandais si l'on ne devrait pas regarder ce qui se fait dans d'autres pays afin de voir comment améliorer ce service postal et tous ces systèmes.

Je vois là vos projections et vos cibles de livraison postale et je ne puis dire que jusqu'ici j'ai constaté de tels résultats. C'était peut-être le cas avant la multiplication récente des demandes de passeports. Il va vraiment nous falloir regarder comment fonctionne le service postal afin que les gens des régions rurales et isolées puissent réellement compter dessus car cela complique beaucoup les choses actuellement.

J'ai vu des gens qui ont dû prendre l'avion pour aller à un centre de passeport afin de respecter leurs obligations. Peut-être qu'ils auraient pu mieux planifier les choses et que cela aurait aidé mais ils n'en ont pas toujours la possibilité. Je suis sûr que vous avez entendu parler de ce genre de choses à des centaines de reprises.

Il faut absolument faire quelque chose pour les localités rurales et isolées afin que dans chaque bureau de poste, par exemple, on comprenne bien la nature des conditions requises pour obtenir un passeport, que ce soit expliqué clairement en termes simples pour que les gens puissent être certains que lorsqu'ils remplissent leur demande, ils le font bien et qu'ils ne vont pas se heurter à des problèmes de langue ou de technologie.

Peut-être voudriez-vous faire des commentaires à ce sujet.

• (1615)

Mme Jody Thomas: Vous avez raison. L'accès est un problème dans le Nord et nous essayons d'améliorer la situation avec les centres de Service Canada. Cela ne règle qu'une partie du problème. Toutefois, nous en sommes bien conscients. Nous essayons de voir comment fournir un service d'urgence.

Ce que nous avons fait et faisons pour améliorer le service postal, malgré l'augmentation récente du volume, c'est que nous nous assurons d'ouvrir le courrier dans les 24 heures de son arrivée. Nous le faisons depuis environ trois semaines.

Nous présélectionnons les dossiers et rejetons immédiatement les demandes incomplètes ou celles qui ne sont pas accompagnées des documents requis ou dont les photos sont clairement inacceptables. Cela représente environ 30 p. 100 des cas.

Avant cela, c'était un peu frustrant pour les gens, parce que leur courrier attendait — c'est certain — et qu'ils se faisaient ensuite dire qu'il manquait quelque chose. Nous avons tout de suite vu que ce n'était pas acceptable. Nous rejetons donc le courrier dans les 24 heures et cela représente 30 p. 100 des demandes.

De 14 à 16 p. 100 des demandes sont également rejetés du fait de problèmes et de difficultés concernant le formulaire, ce qui nous montre bien qu'il va nous falloir le réviser. Nous avons donc un projet en cours à ce sujet. Cela semble simple mais ce n'est pas si simple que cela lorsqu'il s'agit de changer un formulaire fédéral. Nous y travaillons.

Il est également clair que nos exigences en ce qui concerne les photos, notre niveau de tolérance, sont trop strictes. Nous révisons donc nos normes pour les photos et nous sommes maintenant plus tolérants et changeons la façon dont nous formons notre personnel. Notre personnel veut en effet s'assurer que nous maintenons des normes de sécurité très élevées. Il suit les règles à la lettre. C'est normal. Notre politique est trop stricte et cette méthode est trop stricte et c'est pourquoi nous allons être plus tolérants en ce qui concerne les photos.

Nous avons entrepris un certain nombre de choses en vue d'améliorer la qualité du service et la rapidité à laquelle les gens apprennent qu'il y a un problème. Cela va changer. Nous avons commencé il y a environ trois semaines. Ce ne peut être que progressif étant donné le retard que nous avons dans le traitement du courrier.

Toutefois, vous avez raison et nous essayons de régler tous ces problèmes.

La présidente: Merci.

Nous allons passer à M. Wrzesnewskyj.

M. Borys Wrzesnewskyj (Etobicoke-Centre, Lib.): Merci, madame la présidente.

Les services de passeport s'autofinancent. Tout le monde savait que vous alliez recevoir beaucoup plus de demandes. Qu'avez-vous fait pour financer les ressources supplémentaires nécessaires?

M. Gérald Cossette: C'est une question intéressante parce que c'est la difficulté que nous avons en faisant des prévisions. Ces prévisions sont utiles pour estimer le nombre de passeports que nous pouvons délivrer chaque année et ainsi savoir combien d'argent nous aurons à notre disposition.

Nous avons gonflé nos prévisions de dépenses de 8 p. 100 et non pas de 6,6 p. 100 comme nous le prévoyions. Nous avons un coussin. Une réserve. Celle-ci nous permet essentiellement d'augmenter notre capacité. Mais au fur et à mesure que les demandes ont commencé à arriver, nous avons compris que ce volume nous permettrait d'avoir davantage d'argent pour augmenter encore notre capacité. Maintenant que nous savons très bien de combien le volume de demandes a augmenté, il nous est possible de calculer combien d'argent supplémentaire nous aurons.

Le problème c'est en fait de comptabilité de caisse, chaque année, soit nous équilibrons notre budget, soit nous avons un petit bénéfice. Si vous considérez la comptabilité d'exercice, nous sommes en fait dans le rouge, en ce sens que si nous devons réinvestir dans de nouvelles infrastructures, dans l'automatisation, dans un système de GI/TI, il y a un problème. Nous avons du mal à accumuler suffisamment d'économies chaque année pour payer un investissement à long terme.

À l'heure actuelle, tout ce qui dépasse ce que nous avons prévu sert à augmenter notre capacité pour satisfaire à l'ITHO.

• (1620)

M. Borys Wrzesnewskyj: Monsieur McDonald, je suppose que cela relève de vos compétences. Vous avez des plans à long terme et vous avez dû estimer ce qu'il en coûterait. Comment imaginez-vous que cela sera payé dans ce cadre d'autofinancement?

M. Gérald Cossette: Il y a deux choses. Nous examinons ce que l'on peut faire en économisant suffisamment pour réinvestir.

J'ai dit tout à l'heure que nous avons un processus de renouvellement. Si nous pouvions le simplifier comme au Royaume-Uni, par exemple, nous pourrions probablement réduire le nombre de personnes qui se présentent au Bureau des passeports de 40 à 50 p. 100 parce qu'il ne serait pas nécessaire de les voir. Cela diminuerait ainsi considérablement le nombre d'employés au comptoir, le nombre d'heures supplémentaires, etc. C'est une première chose.

La deuxième chose, c'est que nous envisageons d'alterner certaines des tâches de bureau effectuées actuellement. Cela nécessiterait un investissement à court terme mais à long terme, cela nous permettrait d'économiser. On pourrait ainsi réinvestir dans les questions de sécurité.

Cela dit, si l'on parle des grands programmes comme le passeport électronique, etc., nous avons entrepris des pourparlers avec l'administration quand aux genres de modèles et de cadre financier qu'il nous faudrait pour mettre en oeuvre ces initiatives plus importantes. Ces pourparlers se poursuivent.

C'est dans une certaine mesure le problème. Comment économiser, sur le plan opérationnel, à moyen terme, pour investir à long terme dans les systèmes et questions de sécurité?

M. Borys Wrzesnewskyj: Pour passer à un autre sujet, le rapport de la vérificatrice générale est de façon générale positif et comparé à la plupart des autres rapports sur divers ministères, vous méritez des félicitations. Toutefois, malheureusement, les passeports font partie du régime de sécurité si bien qu'une note de 80 p. 100 ou de 90 p. 100 n'est pas suffisante.

J'aurais quelques questions à vous poser à propos de tout ce régime de sécurité qui ne semble pas être abordé dans le rapport de la vérificatrice générale. Par exemple, quel genre de stocks avez-vous quant au matériel nécessaire pour un passeport dans vos différents bureaux et dans les ambassades à l'étranger?

Mme Jody Thomas: Dans nos ambassades, à l'étranger, le processus a changé depuis 2005. Elles n'ont plus que le passeport temporaire. Il s'agit d'un livret blanc qui contient huit pages et qui n'est valide que pour un an. Nous n'avons plus les passeports ordinaires bleus.

Il est certain que cela a une certaine valeur commerciale s'il devait être volé mais aucun ne l'a été. Les blancs valent beaucoup moins chers. Ils sont considérés comme des documents temporaires et sont acceptés dans le monde entier. C'est devenu pratiquement la règle pour la plupart des pays émettant des passeports.

Dans nos bureaux régionaux, la règle est qu'ils stockent en général la quantité de passeports nécessaires pour un mois à six semaines et ce stock est continuellement renouvelé par la Compagnie canadienne des billets de banque limitée ou sont imprimés les livrets.

M. Borys Wrzesnewskyj: Vérifie-t-on les stocks toutes les 24 heures?

Mme Jody Thomas: Tous les jours.

M. Borys Wrzesnewskyj: Tous les jours. Quel genre de perte avez-vous connu au cours des dernières années?

Mme Jody Thomas: Il n'y a eu aucune perte de passeports vierges depuis 2002.

M. Borys Wrzesnewskyj: C'est excellent. Quand on émet un deuxième passeport parce que quelqu'un a perdu ou détruit un passeport, combien de temps faut-il pour annuler le premier passeport? Je crois savoir qu'il y a un système informatique pratiquement international de nos jours. Combien de temps faut-il pour activer ce système? Quels sont les délais?

Mme Jody Thomas: Tout dépend du moment où nous sommes avisés. C'est 24 heures à partir du moment où nous sommes avisés. Cela va dans notre système d'émission et c'est téléchargé sur le CPIC. Le CPIC est le centre multinational d'information publique. L'information arrive aux frontières par les systèmes du ministère de la Citoyenneté et de l'Immigration.

M. Borys Wrzesnewskyj: C'est donc 24 heures au maximum.

• (1625)

Mme Jody Thomas: Oui.

M. Borys Wrzesnewskyj: Et le minimum?

Mme Jody Thomas: Nous téléchargeons ces informations quotidiennement. Cela va de notre système d'émission au CPIC chaque jour. Ce n'est pas un transfert direct. Il faut que les données soient téléchargées.

M. Borys Wrzesnewskyj: Il y a donc un créneau de 24 heures pour quelqu'un qui aurait volé un passeport.

Mme Jody Thomas: Oui.

M. Borys Wrzesnewskyj: Il y a des organisations dont il a été question au début, dans la déclaration liminaire. Il y a le problème de trafic de personnes. Il y a des organisations criminelles qui vendent des passeports mais il y a également des États qui ont des installations qui ne sont pas tellement pires que celles de la Compagnie canadienne des billets de banque limitée et qui ont eux-mêmes par le passé produit ce genre de documents sécurisés.

Il y a des tas de Canadiens qui travaillent et vont à l'étranger. Dans certains pays, il arrive fréquemment que si quelqu'un retourne au Canada dans la semaine, son passeport disparaît. L'avis est donné et 24 heures avant le retour prévu de cette personne, son passeport réapparaît à l'ambassade canadienne. À l'heure actuelle, existe-t-il un régime de sécurité qui permette de signaler ces passeports ou de commencer à les remplacer par un autre passeport?

Mme Jody Thomas: Je ne sais pas trop comment répondre à cette question. Si un passeport disparaît, il est immédiatement annulé et ne peut être utilisé. Il n'est jamais réactivé. Si donc il arrive à la mission, il ne peut être réutilisé par quiconque et nous avons émis à son titulaire un passeport de remplacement.

Si le titulaire n'a pas déclaré qu'il était perdu ou volé et qu'il arrive soudain à l'ambassade, on lance habituellement une enquête. Différentes choses peuvent déclencher une enquête. Il y a des tendances. Nous savons que dans certaines régions du monde il arrive souvent que l'on déclare des passeports perdus et que les citoyens se présentent pour demander à ce qu'il soit remplacé. Nous travaillons en étroite collaboration avec nos partenaires de l'ASFC et du ministère de la Citoyenneté et de l'Immigration en poste à l'étranger pour régler ce genre de situations.

La présidente: Merci.

Monsieur Preston.

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

Vous avez très bien répondu à beaucoup de questions que j'aurais voulu vous poser mais j'aimerais passer à autre chose.

Tout d'abord, remerciez pour nous les employés qui travaillent dans vos bureaux. Ils font des efforts énormes actuellement, plus qu'on aurait probablement dû en attendre d'eux et ils nous aident beaucoup. Toutefois, je suppose qu'ils ne sont pas toujours traités très gentiment lorsque les gens font la queue pendant six heures par - 37 degrés.

Nous avons eu certains préavis. En 2005, la vérificatrice générale a présenté un rapport indiquant l'augmentation probable de la charge du travail dans le cadre de l'ITHO. Nous parlons maintenant de ce que nous allons faire et de ce que nous essayons de faire. Ou y a-t-il eu une erreur de planification? On n'était pas prêt, on se prépare maintenant. On sait qu'on va régler le problème, du moins on en a bien l'impression.

M. Gérald Cossette: Je ne dirais pas que nous n'étions pas prêts. Je dirais que nous n'étions pas prêts pour une augmentation de volume de 35 à 50 p. 100 sur une période de trois mois, c'est certain.

Le problème que nous avons en matière de prévisions, c'est que ce sont des prévisions annuelles. Par ailleurs, nous nous sommes fait prendre cette année en ce sens que la vague qui arrive naturellement sur Passeport Canada en janvier a débuté en novembre. D'après les chiffres que nous avons actuellement, chiffres du Conference Board of Canada, 25 p. 100 de ceux qui font actuellement une demande de passeport la font parce qu'il leur faudra un passeport l'année prochaine pour voyager par la route ou la mer.

M. Joe Preston: Nous avons probablement déjà fait cela. Nous avons certainement envoyé des gens se préparer tout de suite pour la prochaine fois.

M. Gérald Cossette: Et ils seront prêts l'année prochaine, c'est certain.

M. Joe Preston: Dans le rapport de la vérificatrice générale, si je ne me trompe, je lis qu'elle estime que 40 p. 100 des Canadiens détiennent maintenant un passeport.

M. Gérald Cossette: C'est un peu plus de 42 p. 100.

M. Joe Preston: Où en serons-nous à la fin de tout cela?

M. Gary McDonald: Je crois que nous atteindrons 46 ou 47 p. 100.

M. Joe Preston: C'est le maximum? C'est ce que l'on pense?

M. Gary McDonald: Cela continuera à augmenter.

M. Joe Preston: Est-ce que ce sera un document standard qu'auront la plupart des Canadiens?

• (1630)

M. Gary McDonald: Il ne faut pas oublier que lorsque nous avions 43 p. 100 de détenteurs de passeport, près de 70 p. 100 des Canadiens qui traversaient la frontière terrestre en détenaient un. Plus de 80 p. 100 des Canadiens qui voyageaient détenaient un passeport. Le pourcentage de détenteurs de passeport ne reflète pas nécessairement le pourcentage de Canadiens qui voyagent.

M. Joe Preston: Ceux qui en détiennent un l'utilisent beaucoup plus.

M. Gary McDonald: Beaucoup ne voyagent pas. C'est ce que révèlent nos sondages et notre travail avec le Conference Board.

M. Gérald Cossette: Il y a un facteur que nous n'avons pu élucider encore. Il y a des gens qui vivent aux États-Unis et qui reviennent au Canada pour obtenir leur passeport et retourner ensuite aux États-Unis. Nous avons des chiffres mais nous ne sommes pas du tout sûrs qu'ils soient exacts. On s'attend à ce que l'année prochaine, par exemple, ces gens traversent la frontière, demandent un passeport au Canada et retournent aux États-Unis.

M. Joe Preston: Considérons également une ou deux autres choses. Vous avez dit que novembre, décembre, janvier et février étaient des mois assez clés. Vous avez également parlé de retirer l'élément renouvellement. Si nous pouvons sortir cela des bureaux, nous allons véritablement diminuer la charge de travail. A-t-on l'intention d'envoyer aux gens des avis de renouvellement en leur disant de se présenter en juin, juillet et août?

M. Gérald Cossette: Il y a deux ans, nous avons un projet pilote pour les renouvellements. Cela consistait essentiellement à inviter un certain nombre de personnes à renouveler selon un système simplifié. Il n'était pas nécessaire de se présenter au comptoir ni d'envoyer de certificat de naissance ou d'autres pièces d'identité parce que nous devions avoir les moyens de vérifier tout cela sans contacts directs avec les personnes en question.

M. Joe Preston: Oui, parce qu'on l'a fait une fois et que la personne détient toujours un passeport.

M. Gérald Cossette: Exactement: vous l'avez fait, vous avez un passeport, etc.

Nous aimerions en fait réessayer ce système, en l'élargissant à plus de monde, afin de voir ce que cela signifie pour la façon dont nous opérons. Sur les 3,1 millions de passeports délivrés l'année dernière, 84 p. 100 l'ont été au comptoir. Des gens se sont présentés au comptoir, ils n'ont pas envoyé leurs demandes par la poste. Si nous pouvions obtenir 40 p. 100 ou 50 p. 100 de ces gens-là qui ne se présentent pas au comptoir, nous aurions réglé au moins le problème de ré-émission au comptoir et certaines des économies ainsi réalisées pourraient servir à développer nos services là où n'avons pas de bureaux. Cela faciliterait également la vie aux Canadiens qui veulent renouveler leurs passeports.

M. Joe Preston: Sur le site Web, vous avez mentionné que vous avez reçu 31 millions de visites. En combien de temps?

M. Gérald Cossette: C'est mensuel. Pour novembre, décembre et janvier, c'était environ 30 millions par mois.

M. Joe Preston: La dernière fois que j'ai vérifié, la population du Canada était presque de cet ordre. Voulez-vous dire que tout le monde au Canada visite votre site une fois par mois? Cela semble bizarre.

M. Gérald Cossette: C'est deux ou trois fois. C'est le nombre de visites. Nous ne parlons pas du nombre de transactions entre nous et le grand public.

M. Joe Preston: Non, je comprends bien, mais cela reste un chiffre ahurissant.

M. Gérald Cossette: Oui, c'est la même chose pour passeport en direct.

M. Joe Preston: Qu'est-ce qu'ils cherchent? Pouvez-vous savoir ce que font les gens sur votre site? Ce serait très utile, si 31 millions de personnes visitent votre site. Si vous receviez un dollar par visite...

Des voix: Oh, oh!

La présidente: Ils vérifient où en est leur demande.

M. Joe Preston: Parfait, mais si c'est ce qu'ils font, cela vous dit certainement...

La présidente: C'est ce qu'ils font.

M. Joe Preston: ...comment améliorer votre site, si vous savez pourquoi ces 31 millions de personnes sont là. Je comprends que c'est peut-être de nombreuses fois la même personne, mais c'est tout de même un nombre incroyable de Canadiens quand on y pense.

D'autres pays ont également à se plier aux exigences en matière de passeports des États-Unis. M. Bevington a parlé des gens qui en Angleterre peuvent obtenir leur passeport plus rapidement que nous mais comment les autres pays dont les citoyens voyagent beaucoup aux États-Unis s'en tirent-ils et qu'est-ce que cela a représenté pour eux?

Je reconnais que nous sommes le gros voisin, juste à côté mais prenons l'exemple du Mexique. Qu'a fait le Mexique?

[Français]

M. Gérald Cossette: Je ne le sais pas.

[Traduction]

M. Gary McDonald: Je suis désolé, je n'ai pas beaucoup de renseignements à propos du Mexique.

M. Joe Preston: Apparemment, ils ne vont pas aux États-Unis avec des passeports.

Des voix: Oh, oh!

M. Gary McDonald: Je ne ferai pas de commentaires là-dessus mais les citoyens du Mexique doivent avoir un visa pour aller aux États-Unis. Contrairement aux Canadiens qui n'ont pas besoin de visa — ni de passeport, sauf s'ils voyagent par avion — c'est une situation extrêmement différente.

M. Joe Preston: D'accord.

La présidente: Merci.

M. Joe Preston: C'est tout?

La présidente: Oui, si vous voulez.

[Français]

Monsieur Simard.

[Traduction]

L'hon. Raymond Simard: Madame la présidente, je partagerai peut-être mon temps avec mon collègue.

Je crois toutefois que l'on a déjà parlé de ce qui se passe dans d'autres pays.

Une de mes électrices m'a appelé cette semaine pour me demander pourquoi nous n'émettons pas des passeports pour dix ans plutôt que cinq ans. Je lui ai dit que je pensais que c'était probablement pour des raisons de sécurité et parce qu'au fur et à mesure qu'on améliore la sécurité, on peut prendre d'autres mesures et l'on ne voudrait donc pas que les passeports soient valables trop longtemps mais je lui ai également dit que je vérifierais auprès de vous que c'est bien la raison et que ce n'est pas simplement pour gagner plus d'argent.

•(1635)

M. Gérald Cossette: Non, c'est bien la raison.

L'hon. Raymond Simard: C'est pour des raisons de sécurité?

M. Gérald Cossette: Oui. De fait, beaucoup de pays qui délivrent actuellement des passeports électroniques reviennent à une validité de cinq ans.

L'hon. Raymond Simard: Ils reviennent à une période de cinq ans parce que la sécurité s'améliore avec le temps?

M. Gérald Cossette: En cas de contrefaçon, cela complique les choses si le passeport a eu une durée plus longue. Il y a aussi la question de la reconnaissance du visage. Avec le passage à la nouvelle technologie...

L'hon. Raymond Simard: Et le vieillissement, bien sûr. Il y a 10 ans, j'avais beaucoup plus de cheveux. N'en dites pas plus.

M. Gérald Cossette: Pour notre part, la durée de validité de cinq ans est directement reliée à la sécurité.

L'hon. Raymond Simard: J'ai vu une émission — c'était peut-être *W-FIVE* — dans laquelle on disait que le passeport canadien est l'un des plus prisés par les terroristes et les contrefacteurs. C'est sans doute parce que les Canadiens sont admis à peu près partout sans trop de résistance. Est-ce aussi parce que le passeport est facile à contrefaire ou n'est-ce pas du tout le cas?

M. Gérald Cossette: Non, vous avez tout à fait raison, c'est parce que les Canadiens sont facilement admis partout dans le monde. Comme le Canada est une société multiculturelle, il est normal de voyager avec un passeport canadien, quels que soient vos antécédents ethniques. C'est la seule raison.

L'hon. Raymond Simard: D'accord, merci.

M. Borys Wrzesnewskyj: Je vais revenir là-dessus et sur certaines de mes questions de tout à l'heure. Une des questions qui devraient nous inquiéter le plus au sujet de la sécurité du passeport canadien, c'est le rôle des autres gouvernements. A-t-on songé à informer les Canadiens que lors de leurs déplacements à l'étranger, ils doivent signaler à leur retour toutes les fois où leur passeport leur a été retiré pendant plus de 24 ou 48 heures?

Par exemple, dans des pays comme le Soudan et la Syrie, où je suis allé, vous êtes obligés de remettre votre passeport, qui ne vous est pas rendu parfois avant plusieurs jours. Ça m'a rendu un peu nerveux.

Dernièrement, j'ai parlé à un des Canadiens qui travaillent dans les champs pétrolifères de Lybie. Souvent, m'a-t-il dit, à l'hôtel où il descend, son passeport disparaît et il ne lui est rendu que 24 ou 48 heures avant son départ. Quand cela arrive systématiquement, je me demande bien s'il y a d'autres Borys Wrzesnewskyj aux traits tout à fait différents des miens qui se promènent quelque part.

N'y a-t-il pas de mécanisme pour signaler cela? À ma connaissance, il n'y en a pas, sans quoi je m'en serais prévalu.

Mme Jody Thomas: Il faudrait en discuter avec le Bureau des affaires consulaires du ministère des Affaires étrangères. Sur le site Web du ministère, il y a des mises en garde au sujet des pays qui présentent un risque particulier pour les Canadiens. Nous pouvons sûrement soulever la question auprès du directeur général des affaires consulaires.

M. Borys Wrzesnewskyj: Informerez-vous le comité de ce qui se fait à ce sujet?

Mme Jody Thomas: Oui.

M. Borys Wrzesnewskyj: D'ici à quand?

La présidente: Quand obtiendrons-nous une réponse?

Mme Jody Thomas: Vous parlez de la mise en place d'un mécanisme ou d'une réponse à la question de savoir s'il en existe un?

M. Borys Wrzesnewskyj: Eh bien, on sait qu'il n'y en a pas vraiment. J'imagine qu'il y aura donc certaines discussions. Il ne s'agirait pas d'un délai fixe, mais j'aimerais savoir si c'est envisagé? Si ça ne l'est pas, pourquoi? Maintenant que la question est soulevée, combien de temps faudra-t-il avant que le problème soit réglé?

M. Gérald Cossette: La mise en place du mécanisme pourrait se faire le plus tôt possible. Il s'agit plutôt de savoir quelle est la meilleure façon d'informer les Canadiens de protéger leur passeport. Cela pourrait se faire au moment où ils entrent dans le pays en question ou, comme vous l'avez dit, au moyen d'un avis. Cela pourrait être intégré au livret qui accompagne le passeport lorsqu'il est délivré, *Bon voyage, mais...*, et cela pourrait se faire relativement rapidement.

M. Borys Wrzesnewskyj: Excellent. Tenez-nous au courant.

La présidente: Merci.

Monsieur Nadeau, vous êtes le suivant.

• (1640)

[Français]

M. Richard Nadeau (Gatineau, BQ): Je vais d'abord laisser quelques minutes à ma collègue.

Mme Louise Thibault: Je voulais parler à M. Carrie, mais il s'en va.

[Traduction]

Je vais vous le dire en anglais. Je voulais seulement vous dire que quand M. Benoit, un de vos collègues, était président, il a adopté la même...

Une voix: Je ne me souviens pas que M. Benoit ait fait ça.

La présidente: La mémoire vous fait défaut.

Mme Louise Thibault: Je voulais être certaine que vous aviez compris.

[Français]

M. Richard Nadeau: Alors, la raison principale pour laquelle on vous rencontre aujourd'hui est l'engorgement qui existe et qui est tout à fait d'actualité. C'est bien que les collègues fassent part de différents points de vue au sujet des passeports.

J'aimerais savoir combien il y a de Canadiens et de Québécois, soit l'ensemble de tous les gens que vous desservez ou qui sont de citoyenneté canadienne, qui voyagent aux États-Unis chaque année. Avez-vous cette statistique?

M. Gérald Cossette: Je ne l'ai pas avec moi, mais je présume que le Conference Board va en tenir compte dans le modèle qu'on utilise pour faire la projection.

M. Gary McDonald: Absolument. Nous recevons nos statistiques à ce sujet de Statistique Canada. Statistique Canada peut nous indiquer le nombre de voyages faits par les Canadiens aux États-Unis. Pour le reste, il faut faire des calculs. On estime, comme je l'ai mentionné tout à l'heure, étant donné que 43 p. 100 de la population détient un passeport, qu'il y a environ 70 p. 100 des Canadiens qui ont un document et qui franchissent la frontière terrestre. C'est presque le double, mais pas tout à fait.

M. Richard Nadeau: Je ne veux pas jouer au professeur d'école qui surveille les élèves. On savait officiellement depuis un an qu'il y aurait un engorgement, et la rumeur circulait depuis au moins deux ans déjà, sinon plus. Dans le cadre de votre travail, cela a dû venir à vos oreilles bien avant le 23 janvier dernier. J'ai de la difficulté à comprendre qu'on se retrouve aujourd'hui dans une situation où on n'a pas prévu le coup. Je présume que vous ne pouvez pas répondre à cette question parce qu'on est pris, effectivement, avec cet engorgement.

Cela dit, dans un autre ordre d'idées, je lisais dans les documents qu'il y a des mesures afin d'essayer de faciliter la tâche. On s'entend sur le fait que vous agissez en conséquence.

On dit aussi que vous êtes en contact avec les Albertains et les Britanno-Colombiens pour ce qui est des naissances. Des statistiques sur les naissances vous sont rapportées. Ou est-ce que je me trompe? De quoi s'agit-il?

M. Gérald Cossette: C'est un projet-pilote grâce auquel le gouvernement fédéral voudrait être en mesure de vérifier électroniquement et *on time*, comme on dit, le certificat de naissance de quelqu'un. Par exemple, lorsqu'une personne fait une demande, est-ce que cette personne est bien née à tel endroit et à telle date? Est-ce que la province ou le gouvernement du Québec peut le confirmer?

Il s'agit d'une tentative afin de développer un système pancanadien pour l'échange de statistiques de cette nature.

M. Richard Nadeau: Alors, en d'autres mots, si je fais une demande de passeport, comment faites-vous pour vérifier si je suis réellement né à Hawkesbury en Ontario?

M. Gérald Cossette: Ce pourquoi on demande le...

M. Richard Nadeau: Comment faites-vous? Je vois que vous n'obtenez pas rapidement cette information. Allez-vous au presbytère du coin, ou quoi?

M. Gary McDonald: Cela fait partie du processus. C'est une des raisons pour lesquelles on demande un répondant, une troisième personne pour confirmer l'identité.

Nos agents sont formés pour vérifier le document. C'est pour cela que nous demandons toujours le certificat de naissance ou de citoyenneté original. Nos employés sont formés pour trouver les contrefaçons...

M. Richard Nadeau: D'accord.

J'ai seulement cinq minutes.

Je comprends votre point de vue, mais avec l'engorgement que l'on connaît présentement et qui, je présume, va se régler tôt ou tard parce qu'on sait, grâce aux statistiques, qu'un tel nombre de visiteurs canadiens vont aux États-Unis chaque année, ce genre de mesures fera-t-il en sorte, dans un avenir prochain, que des crises d'engorgement d'un volume de 50 p. 100 seront du passé et qu'on pourra en rire?

M. Gérald Cossette: Le problème d'engorgement est causé, entre autres, par notre capacité limitée d'authentification de l'identité des Canadiens.

•(1645)

M. Richard Nadeau: Oui, je suis d'accord.

M. Gérald Cossette: Il y a des personnes qui ne font que ça.

M. Richard Nadeau: D'accord, mais n'y a-t-il pas un mécanisme mis en place par Affaires étrangères et Commerce international Canada, ou par l'organisme responsable de Passeport Canada, pour justement régler cette situation?

M. Gérald Cossette: Trois difficultés majeures nuisent à l'échange d'informations. Premièrement, les provinces elles-mêmes et le fédéral n'ont pas les mêmes régimes juridiques en ce qui concerne le partage d'informations personnelles.

M. Richard Nadeau: Comme s'il s'agissait de 10 pays différents.

M. Gérald Cossette: C'est la première difficulté à régler.

La deuxième difficulté a trait à la façon dont on enregistre les données. Aucun des systèmes informatiques n'est similaire. Chaque province a un système indépendant. Il faudrait uniformiser les systèmes.

La troisième difficulté est liée à l'infrastructure technologique. Veut-on une banque de données nationale? Je ne pense pas que...

M. Richard Nadeau: On connaît les problèmes.

M. Gérald Cossette: Oui.

M. Richard Nadeau: Va-t-on y apporter des solutions, ou va-t-on toujours être embourbés dans des situations aussi complexes?

Au bout du compte, qui en paye le prix? C'est la jeune fille qui doit aller à une compétition à Moscou pour représenter le Canada dans une discipline quelconque. Je vous donne un exemple.

Dans ma circonscription, cela faisait 29 jours que nous avions envoyé les formulaires. Pourtant, nous sommes à Gatineau. Ce n'est pas loin: il y a un gros bureau de Passeport Canada à Gatineau. D'ailleurs, les gens du coin me le disent toujours de me taire. Mais je les comprends! C'est compliqué là-bas. J'ai dû attendre 29 jours. Nous n'avions pas encore reçu de réponse positive. Or, nous sommes en 2007!

Donc, devant une telle situation, je ne comprends pas que vous n'ayez pas déjà un plan concret qui indique comment vous allez régler la question pour ne pas que cette situation devienne un *running gag*. En fait, ce n'est pas drôle, surtout quand les gens sont touchés directement. Y a-t-il un plan, un échéancier? Peter MacKay est-il au courant de quelque chose?

M. Gérald Cossette: Nous avons un plan. Nous poursuivons deux avenues: l'une touche la résolution du problème à court terme, c'est-à-dire cette année et l'an prochain, compte tenu de la croissance de la demande. C'est une chose.

Il y a aussi un plan à plus long terme pour la simplification des procédures, du processus de renouvellement et, effectivement, la vérification de certaines données.

M. Richard Nadeau: Qu'est-ce que vous considérez comme le court terme ou le moyen terme?

M. Gérald Cossette: Le court terme, c'est en-dehors de six mois. Le moyen terme, c'est 18 mois, et le long terme, c'est plus de 18 mois.

La difficulté vient du fait qu'il y a certains éléments que nous ne contrôlons pas. Si les provinces ne veulent pas coopérer pour l'échange de données, de statistiques, nous devons négocier. Nous ne pouvons pas imposer notre volonté. Il y a des limites.

La présidente: Merci, monsieur Cossette.

Monsieur Albrecht.

[Traduction]

M. Harold Albrecht (Kitchener—Conestoga, PCC): Merci, madame la présidente. À vous et aux autres membres du comité, je vous demande d'excuser mon retard mais je sais que mon camp a été bien représenté par les vétérans qui sont ici.

L'hon. Raymond Simard: Vous n'étiez pas ici, nous, nous y étions.

La présidente: M. Preston a déjà siégé au comité...

M. Joe Preston: C'est juste.

La présidente: ... de l'autre côté.

M. Harold Albrecht: Merci d'être venus.

Je note qu'au milieu de votre déclaration — que je n'ai pas entendue — vous dites être prêts à faire face à la prochaine recrudescence de demandes de passeport. Vous dites ensuite ne pas vouloir compromettre l'intégrité et la sécurité, ce que souhaitent j'en suis sûr tous les Canadiens.

Un des problèmes en ce qui concerne l'arriéré, outre celui à l'administration centrale, est celui dans les bureaux régionaux. J'ai entendu dire que des gens faisaient la queue à 4 heures du matin pour obtenir leur passeport. Dans le rapport de la vérificatrice générale, j'ai constaté qu'aucune instruction à l'échelle nationale n'avait été donnée aux bureaux régionaux pour accélérer le processus. Elle a mentionné le fait que certains bureaux régionaux avaient eu recours à des méthodes novatrices pour faire face à la situation. Il me semble qu'il serait bon d'émettre des directives à l'échelle nationale ou à tout le moins de mettre en commun les pratiques exemplaires de certains bureaux locaux pour réduire le temps d'attente.

J'aimerais savoir ce que vous en pensez. Peut-être cela se fait-il déjà?

Mme Jody Thomas: C'est en train de se faire.

Au cours des trois ou quatre dernières semaines, nous avons émis plusieurs directives nationales inspirées des pratiques exemplaires des bureaux les plus efficaces. Nous cherchons actuellement des moyens de nous assurer que les bureaux peuvent répondre à tous ceux qui sont dans la file d'attente, qu'ils arrivent à 4 heures du matin ou à 1 heure de l'après-midi. Par contre, on ne peut pas forcément répondre à la personne qui arrive à 17 h 30 parce que nous sommes encore en train de servir les clients précédents. La plupart des bureaux de service en personne arrivent à servir tous ceux qui sont dans la file d'attente. On constate aussi un vent de panique: ceux qui comptent voyager en juin, juillet et août font déjà la queue à l'extérieur de nos bureaux pour obtenir leur passeport. Nous les assurons qu'ils vont l'obtenir au moins trois semaines avant leur date de départ et nous les inscrivons dans ce système de rappel de manière à traiter d'ici là la demande par courrier ainsi que l'arriéré. Il y a vraiment un vent de panique. Dans la plupart des bureaux au pays, il n'est pas nécessaire actuellement de faire la file à 3 ou 4 heures du matin. Nous assurons le service à la population et nous dépêchons aux gens leur passeport pour qu'ils ne ratent pas leur date de départ.

• (1650)

M. Harold Albrecht: Merci.

Je précise que je ne me plains pas du service dans ma région. Il y a un bureau très efficace à Kitchener. Ne vous méprenez donc pas.

Pourriez-vous nous parler brièvement des cartes NEXUS? Y êtes-vous mêlé de près ou de loin? Est-ce quelque chose qui ne relève pas du tout de vous?

M. Gary McDonald: Cela ne relève pas de nous. C'est un programme de l'Agence des services frontaliers du Canada à l'intention de voyageurs préautorisés qui peuvent s'inscrire moyennant une vérification de leurs antécédents. Une fois admis au programme NEXUS, vous êtes en fait dédouané par les organismes canadiens et américains. Cela permet de se servir de la carte NEXUS comme titre de voyage. Vous pouvez aussi vous prévaloir des kiosques automatisés que l'Agence est en train d'ouvrir, mais ce n'est pas un programme à nous.

M. Harold Albrecht: Le programme va-t-il aussi s'appliquer désormais aux points de passage terrestres?

M. Gary McDonald: Oui. Il y a un NEXUS voie terrestre. Je ne peux pas vous dire comment cela va être mis sur pied au pays, mais ça existe.

M. Harold Albrecht: Merci.

La présidente: Vous savez, je suis députée depuis plus de 18 ans et mon bureau facilite l'obtention de passeports depuis que je suis là. Vous le savez tous. Il y a eu ce que j'appellerais des vagues de problèmes. Tous les ans, au moins deux ou trois fois par année — on peut presque s'y fier —, mon personnel s'arrache les cheveux à cause des délais et les gens piquent des colères. C'est arrivé je ne sais pas combien de fois. Chaque année, j'entends la même chose du Bureau des passeports. Qu'il va rationaliser ses opérations, que ça va s'améliorer, qu'il va faire les choses différemment, que le dispositif de sécurité est meilleur.

Savez-vous quoi? Je commence à croire que vous en êtes venus à souhaiter ces complications à chaque année. Vous dites que vous avez à respecter votre budget. Mais je crois comprendre que vous n'affectez que 62 \$ à Passeport Canada pour les frais de 87 \$.

M. Gérald Cossette: C'est juste.

La présidente: D'accord.

Vous parlez maintenant de recourir à Service Canada pour faciliter l'obtention d'un passeport, ce qui est ce que nous faisons à mon bureau, ce qui est tout à fait acceptable. Ils vont devoir embaucher quantité de gens pour le faire et ça n'émerge pas à votre budget, évidemment. Est-ce qu'il ne serait pas plus sensé que vous vous occupiez... que vous ayez plus de bureaux de délivrance pour que vous puissiez servir ces gens au lieu de leur donner cette frousse?

M. Harold Albrecht: C'est sur mon temps de parole?

La présidente: Sur le mien.

M. Harold Albrecht: Si seulement j'avais su.

La présidente: Je vous pose la question parce que quand je vois une annonce dans le journal du bureau local de Service Canada qui est à la recherche de 30 employés à temps partiel pour occuper un guichet... Je sais qu'ils ne s'occupent pas uniquement des passeports mais je sais qu'ils en font beaucoup, en particulier dans ma circonscription. Est-ce qu'il ne serait pas plus sensé pour vous de régler le problème dans ce domaine? Ça coûte quand même de l'argent, qu'il s'agisse de mon bureau, de Service Canada ou de votre budget, qui n'est peut-être pas suffisant, je ne sais pas.

M. Gérald Cossette: Mais il y a deux problèmes, madame la présidente.

Si notre programme de renouvellement a du succès, j'espère que nous constaterons une baisse importante du nombre de personnes qui se présentent au comptoir.

La présidente: Cela, vous me l'avez déjà dit mais dans ma circonscription les gens ne peuvent pas se présenter au comptoir. Ça ne change donc rien.

M. Gérald Cossette: Non, mais on espère que les gains réalisés dans une partie du système profiteront à d'autres.

L'ennui dans le cas des bureaux locaux c'est que nous n'avons aucun moyen de savoir si... Nous savons quel bureau fait des bénéfices et quel autre n'en fait pas. Il faut pouvoir déterminer les bureaux où les volumes les plus élevés...

La présidente: S'agit-il de faire de l'argent ou de servir les Canadiens?

Je vous pose la question parce qu'il me semble qu'il s'agit plutôt de faire de l'argent. Si c'est le cas, nous continuerons d'avoir les mêmes problèmes.

M. Gérald Cossette: Il s'agit de rester au moins à l'intérieur des paramètres financiers qui sont les nôtres.

M. Gary McDonald: Passeport Canada va recevoir les recettes provenant de 3,5 millions de passeports à peu près ce que nous allons délivrer cette année — peut-être 3,6 millions. Que nous n'ayons qu'un seul bureau, 30 ou 300 bureaux, nous allons percevoir les recettes provenant de 3,5 millions de passeports. Chaque année, plusieurs fois par année, nous réévaluons notre réseau de prestation de services pour nous assurer que nous pouvons assurer le meilleur service qui soit à l'intérieur de l'enveloppe financière que nous avons — et cette enveloppe, c'est 3,5 millions de passeports multipliés par 62 \$. C'est l'argent que nous avons à dépenser. Il faut trouver le juste équilibre entre le bureau de services au comptoir, le service par la poste, la collaboration avec Postes Canada et Service Canada. C'est le dosage qu'il faut trouver.

Honnêtement, on ne peut pas ouvrir un bureau dans toutes les localités du pays. Nous n'avons tout simplement pas l'argent. Par contre, nous essayons de trouver l'équilibre qui donnera le meilleur service qui soit à tous les Canadiens. Je suis à Passeport Canada depuis de nombreuses années et il est certain que servir le citoyen dans une région éloignée est un de nos plus gros problèmes; nous l'admettons. Mais il ne suffit pas d'ouvrir un bureau. C'est quelque chose qui coûte extrêmement cher.

Tout à l'heure, on nous a posé une question à propos de la sécurité dans nos bureaux. Il n'y a pas qu'un bâtiment et quatre murs. Ces bureaux sont très sécurisés, dotés de chambres fortes, de systèmes de sécurité. Ce ne sont pas des immeubles ordinaires qui s'achètent comme ça. L'aménagement est très coûteux. Pour ouvrir un bureau, il ne suffit pas de demander 12 000 pieds carrés à Travaux publics.

Voilà la difficulté quand on essaie de trouver le juste équilibre pour desservir tous les citoyens.

• (1655)

La présidente: Merci de votre réponse.

Par contre, je vais vous dire ce qu'on m'a déjà répondu. On m'a déjà dit qu'ouvrir un bureau, ce n'était pas le problème; le problème c'était de le fermer. Je ne sais donc jamais trop ce que je vais entendre. Quelqu'un de Passeport Canada m'a déjà dit ça, mais je suis certaine... Comme il y a longtemps que je fais ce métier, on m'a raconté bien des histoires.

Je pensais que vous aviez terminé, monsieur Albrecht.

M. Harold Albrecht: J'avais terminé, mais si j'avais su que vous alliez accaparer tout mon temps...

Des voix: Oh, oh.

La présidente: C'est un sujet très sensible dans ma région à cause de toutes les difficultés que l'on a eues.

M. Gary McDonald: Bien sûr, et nous l'admettons.

La présidente: Quelqu'un veut-il poser d'autres questions?

Après que M. Bonin vous eut invité à entrer, je tenais à poser une quantité de questions.

Madame Thibault.

[Français]

Mme Louise Thibault: Auriez-vous l'obligeance de répéter les trois difficultés que vous avez, de répéter la réponse que vous avez donnée à mon collègue? Vous avez mentionné, par exemple, l'accès aux données provinciales parce que, si je comprends bien, les provinces et les trois territoires sont 13 entités absolument différentes. Vous ne pouvez donc pas simplement décider d'échanger des données.

Quelles étaient les deux autres?

M. Gérald Cossette: Il y a la question juridique, le cadre juridique. La deuxième, c'est la façon dont...

Mme Louise Thibault: Quand vous dites « le cadre juridique », qu'est-ce que ça veut dire?

M. Gérald Cossette: C'est-à-dire que chacune des provinces a une loi quant à l'accès à l'information de nature privée.

Mme Louise Thibault: D'accord. Et la troisième?

M. Gérald Cossette: Le deuxième défi est la façon dont l'information elle-même est répertoriée. La façon dont on enregistre les données diffère d'une à l'autre. Pour vous donner un exemple, le Québec a deux certificats de naissance: un pour les gens nés au Québec et un pour les gens nés à l'extérieur du Québec, même si c'est

le Québec qui émet les deux certificats de naissance. Les autres provinces n'en ont qu'un.

La troisième difficulté a trait aux échanges technologiques, à l'infrastructure technologique elle-même. Il y a une question qu'il faut se poser: le réseau de technologies sera-t-il une banque de données centrale, un *big brother* peut-être? Et cela soulève toutes sortes de questions de nature politique et autres. Ou est-ce que ce sera seulement un réseau informatique qui permettra l'échange de données mais qui donnera à chaque province la capacité de préserver des données? C'est la discussion...

Mme Louise Thibault: Évidemment, c'est une des observations que fait Mme Fraser dans son rapport. Depuis combien de temps travaillez-vous à essayer de trouver une solution avec vos 13 partenaires? Depuis combien de temps discutez-vous de cela?

M. Gérald Cossette: Peux-tu répondre, Gary?

M. Gary McDonald: Cela fait plusieurs années, c'était au début de 2002. Après le 11 septembre 2001, le ministre des Affaires étrangères de l'époque a communiqué avec tous ses collègues des provinces, et on a amorcé les discussions sur l'identité. Vraiment, c'était notre crainte: comment identifie-t-on les Canadiens? Et la façon de partager l'information était...

Mme Louise Thibault: Si je comprends bien, vous la partagez en effet. Bien sûr, quand on parle de *big brother*, tout le monde devient assez vite paranoïaque. Vous savez que les compétences respectives des territoires et des provinces sont une chose que je respecte absolument.

Depuis cinq ans, avez-vous un groupe de travail qui travaille à cela?

M. Gary McDonald: Oui.

Mme Louise Thibault: Pourriez-vous, dans six mois ou dans un an, venir vous asseoir avec nous et nous dire où vous en êtes à cet égard? Je me dis qu'on pourrait probablement faire des choses positives, avantageuses. Je parle à la première personne, comme toujours, parce qu'il me ferait plaisir de le faire, dans les limites de mon rôle et de mes connaissances.

J'aimerais qu'à un moment donné, vous entriez en contact avec la greffière pour qu'une rencontre soit organisée et que vous nous fassiez part de vos progrès. Je ne doute pas que vous amélioriez les choses. Évidemment, je suis assez critique parce qu'on vit une crise; vous le savez aussi bien que moi. Je n'avais pas l'intention de critiquer toute votre organisation, loin de là. Je vous ai parlé des bureaux de Montréal et de Québec, où le personnel est excellent.

Par ailleurs, plusieurs collègues ont soulevé le problème des communications. Des gens se rendent sur place à 2 heures ou à 4 heures du matin pour s'assurer d'être en ligne à 9 heures. C'est dommage, en fin de compte, parce que certaines de ces personnes n'ont besoin d'un passeport qu'au mois de juillet. Mme Thomas disait qu'il s'agissait probablement de paranoïa.

Quelles mesures avez-vous prises en matière de communications? Quand vous avez su qu'il y aurait des difficultés, quel plan de communication avez-vous élaboré pour contrer cette paranoïa?

●(1700)

M. Gérald Cossette: Pour ce qui est de l'initiative américaine, l'information concernant le moment exact de sa mise en application était plutôt obscure. La question du délai a causé des difficultés. Je suis prêt à admettre que nos communications ont été déficientes. Nous utilisons le site Internet de la meilleure façon possible.

Mme Louise Thibault: Je vais simplement vous dire ma pensée, du fond du coeur. Il existe 308 bureaux de députés, donc 308 personnes — moins une, étant donné qu'il y a eu une démission — que vous pourriez mettre à contribution. Nous organisons des conférences de presse, parlons à nos journaux locaux et rencontrons les gens. Nos collaborateurs et collaboratrices, dans nos bureaux, sont par la force des choses vos antennes. Vous faites votre mea culpa, et je vous en remercie. C'est une bonne chose que des gens soient capables de reconnaître qu'il sera possible de faire mieux la prochaine fois.

Certains députés sont en région. Mon collègue, par exemple, a la chance de se trouver tout à côté du bureau des passeports. En fin de compte, 100 ou 150 députés vous servent en quelque sorte d'agents, par la force des choses. Je suis certaine qu'en règle générale, il leur fait plaisir de collaborer.

Il reste que pour nous, le fait de recevoir ces gens entraîne des coûts. Ce sont donc des coûts que vous n'avez pas à assumer, vu que vous ne recevez pas ces personnes dans vos bureaux. Je parie qu'en général, lorsque les fameuses enveloppes vous parviennent par courrier express — un service qui, soit dit en passant, me coûte quatre fois plus cher par semaine qu'il y a quelques mois —, vous constatez que les choses ont été bien faites. Je suis sûre que ça s'applique à tous les collègues. En effet, on ne veut pas que notre commettant ou commettante vienne nous dire que sa photo n'a pas été acceptée ou que la signature ne se trouvait pas dans la petite case réservée à cet effet. Je vous invite à profiter du fait que nous sommes là pour servir des commettants. Ça suffirait à me rassurer beaucoup.

M. Gérald Cossette: Madame la présidente, je dois dire, pour être honnête, que nos rapports avec les bureaux des députés n'ont pas vraiment été un succès. Nous avons organisé deux séminaires, dont un qui portait exclusivement sur l'initiative américaine. C'était le 5 décembre et j'y étais. Je pense qu'environ 16 personnes se sont présentées.

Mme Louise Thibault: À Ottawa, ou à Québec?

M. Gérald Cossette: Ici, à Ottawa.

Mme Louise Thibault: C'est le problème, monsieur. Mes collaborateurs sont à Rimouski. Je ne ferais pas venir trois adjoints ici.

M. Gérald Cossette: Justement, la nouvelle stratégie consistera à nous déplacer. À partir du 1^{er} avril, nous aurons des cliniques dans les comtés les plus occupés. Ce ne sont pas tous les députés qui offrent les services, mais pour ceux qui le font, nous allons leur offrir un meilleur soutien.

C'est la même chose pour les régions éloignées du Nord, où les cliniques pourraient même faire du traitement sur place, de façon à éviter que les gens soient obligés de se déplacer.

Nous étudions toutes les options, aussi minimales qu'elles puissent être, pour faciliter la livraison du service. Je pense qu'on est maintenant prêts à offrir ce que j'appelle un service asymétrique, c'est-à-dire que l'infrastructure, c'est bien, mais si on ne peut offrir ce service, il y a peut-être d'autres moyens de le faire. Il s'agit de rejoindre les citoyens là où ils se trouvent et de tenter de leur offrir le meilleur service possible.

●(1705)

Mme Louise Thibault: Remettez mon nom sur votre liste, s'il vous plaît.

[Traduction]

La présidente: Monsieur Bevington, vous vouliez dire quelques mots?

M. Dennis Bevington: Merci, madame la présidente.

Au sujet du service par courrier, est-il possible que vous ouvriez un bureau régional à Edmonton, par exemple, pour mieux desservir la région de l'Ouest?

Mme Jody Thomas: Nous examinons un certain nombre de stratégies pour le service par la poste dans les trois prochaines semaines. Nous avons des installations à Mississauga. Je sais que ça ne règle pas le problème dans le Nord, mais au moins ce sera un autre endroit où on pourra rapidement mettre du personnel pour éponger l'excédent. Ça se fera dans les deux ou trois prochaines semaines.

Nous examinons un certain nombre de stratégies pour régler le problème du courrier parce que géographiquement, il est évident que nous aurons toujours des gens là où nous n'avons pas de bureau. Nous étudions deux options, mais une des plus prisées, c'est que nous savons que nous avons des pics à certaines époques de l'année parce que les Canadiens aiment voyager quand il fait froid. L'Agence du revenu du Canada est un modèle à suivre parce qu'elle a des pics chaque année au moment de la production de la déclaration de revenus et a des employés saisonniers qu'elle recrute d'une année à l'autre. Généralement, c'est pour introduire des données, mais je pense que nous pourrions suivre un modèle comme celui-là pour embaucher des travailleurs saisonniers, là où le travail saisonnier est une entité connue, et conserver les installations et le coût des installations tout au long de l'année, mais ne la doter en personnel que pour une période de six à sept mois, quand on en a besoin. Ce n'est pas une solution immédiate, il faut l'étudier et en évaluer le coût et trouver l'espace. Mais je pense que c'est la direction dans laquelle on s'oriente.

Généralement, pendant l'été, notre volume peut être négatif, si bien que nous supportons les coûts et le personnel — alors qu'on n'en a pas vraiment les moyens — pour les cinq ou six mois de l'année où le volume est énorme. L'écart entre les creux et les pics est gigantesque mais on ne peut plus se doter en personnel et se préparer en fonction d'une moyenne. Nous en sommes bien conscients et nous savons qu'il est trop tard dans l'exercice financier actuel pour régler le problème mais une autre vague s'en vient et nous espérons être prêts à employer ces stratégies pour la deuxième phase de l'ITHO. Nous devons examiner l'idée de travailleurs saisonniers; c'est un modèle qui a réussi ailleurs. Où ce sera situé, je ne saurais encore vous le dire, mais c'est quelque chose que nous voulons faire, que nous sommes en train d'étudier et à quoi nous travaillons avec nos partenaires. Je pense que c'est une bonne formule.

M. Dennis Bevington: Serait-il possible de vous servir des bureaux municipaux? Un représentant du Bureau des passeports pourra y venir à intervalles réguliers. Pourriez-vous avoir suffisamment de clients pour que ça vaille la peine? Quelqu'un viendrait dans une petite localité et délivrerait tous les passeports en même temps?

Mme Jody Thomas: On examine l'idée d'une équipe volante dans le Nord pendant notre saison tranquille, l'été, pour desservir le Nord et les régions éloignées.

M. Dennis Bevington: Je pense que c'est une excellente idée.

La présidente: Y a-t-il d'autres questions?

Merci. Je vous remercie d'être venus.

[Français]

Comme vous le savez, c'est un sujet qui me tient à coeur. J'ai hâte de voir les changements. On m'a promis plusieurs fois qu'il y aurait des changements, mais je n'en ai pas vu beaucoup.

Dans mon comté, je dis aux gens de ne pas acheter de billet de voyage avant d'avoir leur passeport, parce qu'ils vont perdre leur voyage. Je ne veux pas voir cela se produire. Cependant, même après leur avoir dit cela, il y en a qui pensent qu'ils ont un passeport, puis après l'avoir cherché, ils réalisent qu'ils n'en ont pas.

[Traduction]

Il y a d'autres époques de l'année où les gens voyagent beaucoup et ont besoin de leurs papiers. Quand il faut passer par un député et que la demande prend entre 30 et 40 jours ouvrables — pendant un certain temps, il en fallait encore plus — c'est très difficile pour ces gens-là parce qu'ils ont besoin des documents. J'espère que vous pourrez effectuer des renouvellements plus rapidement. Je peux vous dire que les habitants du nord-est de l'Ontario, et je représente la majorité d'entre eux, vous diront qu'il vous faut trouver le moyen d'aider un grand nombre de ces localités. Ce ne sont pas des localités rurales et éloignées.

• (1710)

L'hon. Raymond Simard: Pas à Sudbury.

La présidente: Non, il n'y a rien.

L'hon. Raymond Simard: L'endroit est grand.

La présidente: On parle d'à peu près 167 000 habitants rien que dans la ville.

Je vous le dis: il n'y a pas que Sudbury; il y a aussi Timmins, Kirkland Lake et tous ces autres endroits.

Je viens de Kirkland Lake, à quatre heures de route de Sudbury. Sudbury est à quatre heures et demie de Toronto. Essayez d'emprunter ces autoroutes au milieu de l'hiver pour aller faire la queue. Ces gens-là doivent faire la queue et passer la nuit parce qu'on ne peut pas tout faire en une journée. Il faut donc que vous trouviez le moyen de simplifier les choses. C'est très important pour moi.

M. Harold Albrecht: Madame la présidente.

La présidente: Oui.

M. Harold Albrecht: J'aimerais profiter de mes deux dernières minutes.

La présidente: Oui, bien sûr.

M. Harold Albrecht: Sur cette note très positive, permettez-moi, au nom du gouvernement, de vous remercier du travail magnifique que vous faites dans des conditions très difficiles. Non seulement vous avez fait du bon travail, mais le plan que vous nous avez exposé suscite en nous beaucoup d'espoir et de confiance dans le travail que vous faites. Au nom du gouvernement, je vous remercie.

M. Gérald Cossette: Merci.

La présidente: Merci beaucoup.

Je ne vais pas lever la séance tout de suite. J'allais dire que nous voulons discuter des travaux futurs, mais tout le monde n'est pas ici. Préférez-vous que j'inscrive le point à l'ordre du jour de mardi prochain?

M. James Moore (Port Moody—Westwood—Port Coquitlam, PCC): Très bien.

La présidente: Je pense que ce serait préférable.

Monsieur Wrzesnewskyj.

M. Borys Wrzesnewskyj: Madame la présidente, j'aimerais donner préavis d'une motion de convocation de M. Bennett, de la Monnaie canadienne, devant le comité. J'aimerais dire aux membres du comité pourquoi.

Il nous a dépeint un tableau très optimiste de la situation lorsqu'il a comparu devant le comité et j'ai été très étonné par un article de journal paru aujourd'hui dans lequel il est dit qu'un expert-conseil de l'extérieur avait été embauché pour plus de 2 millions de dollars.

Pendant la séance, on nous a remis des états financiers intégrés, intégrés à tel point qu'ils étaient dérisoires. J'ai essayé de comprendre les chiffres. Les bénéfices ont chuté de 2 millions d'une année à l'autre, passant de 10,6 millions à 8,7 millions. Je l'ai interrogé sur la baisse de 37,5 p. 100 des bénéfices. Il s'est contenté de dire qu'ils avaient engagé des consultants de l'extérieur mais jamais il n'a laissé entendre que le prix serait de plus de 2 millions, ce qui représente plus de 20 p. 100 des bénéfices de la Monnaie canadienne.

Quand j'essayais de comprendre ces chiffres, et je suis en train de consulter les bleus, je lui ai posé une question à propos des coûts d'administration, et le fait qu'ils avaient augmentés de 60 p. 100 et étaient censés augmenter de 86 p. 100. Je lui ai demandé une ventilation de divers services pour mieux comprendre la cause de cette tendance à la baisse. Il ne nous a pas répondu mais une partie de la réponse se trouve aujourd'hui dans le journal: 2 millions de dollars d'honoraires de consultants sont versés.

Je pense que M. Bennett devrait comparaître devant le comité et nous donner les explications qu'il ne nous a pas données la dernière fois.

La présidente: M. Moore.

M. James Moore: Je n'ai rien contre, mais soyons économes de notre temps, n'est-ce pas. Je veux dire, le...

M. Borys Wrzesnewskyj: Tout à fait.

M. James Moore: Alors peut-être...

La présidente: Acceptez-vous cela comme une motion? Nous pourrions la rédiger et lui demander de revenir ou voulez-vous être saisis d'une motion?

M. James Moore: Non. Attendons jusqu'à mardi, et pensons à ce que le comité souhaite faire. Je n'ai aucun problème avec cela. Il s'agit évidemment d'une question légitime. Je ne sais simplement pas, au-delà de cette question, combien de temps nous voulons prendre de...

La présidente: Vous avez raison.

M. Borys Wrzesnewskyj: Je crois que ça devrait être assez court. Mais je l'ai lu cet article et je suis allé...

M. James Moore: Eh bien, avez-vous téléphoné à Ian et l'avez-vous rencontré?

M. Borys Wrzesnewskyj: Non. Je ne l'ai pas fait.

M. James Moore: Appelez-le. Discutez avec lui, et si vous n'aimez pas cela...

M. Borys Wrzesnewskyj: Eh bien, il a témoigné devant le comité permanent, et je crois...

M. James Moore: Non, c'est équitable...

M. Borys Wrzesnewskyj: ...pour ce qui est de l'équité envers tous les membres du comité, nous méritons tous une explication, et je ne crois vraiment pas que ça prendra beaucoup de temps. Il devrait s'agir d'une explication assez directe.

M. James Moore: Eh bien, nous pourrions en parler mardi, mais le comité pourrait également rédiger quelques questions, les lui envoyer et lui dire que nous souhaitons obtenir une réponse écrite d'ici la fin de la semaine. Vous pouvez le faire, plutôt que de lui demander nécessairement de revenir. Il y a différentes façons de procéder.

Il s'agit d'une question légitime. Vous êtes un député, et vous avez le droit de poser des questions au nom de vos électeurs. Mais nous pouvons en parler mardi.

• (1715)

M. Borys Wrzesnewskyj: C'est le délai.

M. James Moore: Nous ne vous ferons pas opposition. Ne vous souciez pas d'une motion.

La présidente: Nous allons donc examiner tout cela mardi?

M. Borys Wrzesnewskyj: Oui.

La présidente: Très bien.

La séance est levée.

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 site Web du Parlement du Canada à l'adresse suivante :

Also available on the Parliament of Canada Web Site 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.