



CHAMBRE DES COMMUNES
HOUSE OF COMMONS
CANADA

44^e LÉGISLATURE, 1^{re} SESSION

Comité permanent des comptes publics

TÉMOIGNAGES

NUMÉRO 055

Le lundi 27 mars 2023

Président : M. John Williamson



Comité permanent des comptes publics

Le lundi 27 mars 2023

• (1115)

[Français]

Le président (M. John Williamson (Nouveau-Brunswick-Sud-Ouest, PCC)): J'ouvre maintenant la séance.

Je vous souhaite la bienvenue à la 55^e réunion du Comité permanent des comptes publics de la Chambre des Communes.

Conformément à l'article 108(3)g) du Règlement, le Comité se réunit aujourd'hui pour étudier les rapports 1 à 4 de la vérificatrice générale du Canada, publiés en mars 2023 et renvoyés au Comité ce lundi 27 mars.

[Traduction]

Je vais souhaiter la bienvenue à nos témoins. Du Bureau du vérificateur général, nous accueillons Karen Hogan, vérificatrice générale; Carey Agnew, directrice principale; Milan Duvnjak, directeur principal; Susan Gomez, directrice principale, et Sami Hannoush, directeur principal.

Merci de vous joindre à nous aujourd'hui. Cette réunion sera quelque peu différente des autres. Nous commencerons par entendre la déclaration liminaire de la vérificatrice générale qui durera cinq minutes environ, puis nous aurons un tour de questions d'environ cinq ou six minutes par député. Bien sûr, les questions et réponses pourront prendre moins de temps si les gens le souhaitent, car nous passerons ensuite à des tours de questions d'environ trois minutes, jusqu'à ce que nous ayons épuisé le temps prévu, soit jusqu'à 12 h 15.

Madame Hogan, je vous cède la parole pour cinq minutes. Merci.

Mme Karen Hogan (vérificatrice générale, Bureau du vérificateur général): Merci, monsieur le président.

Je tiens à préciser que mes remarques liminaires seront environ deux fois plus longues que prévu parce qu'elles sont les mêmes que celles que je lirai à la conférence de presse.

Le président: Je suis disposé à accepter cela.

Allez-y, madame Hogan, nous vous écoutons.

[Français]

Mme Karen Hogan: Monsieur le président, pour commencer, je voudrais reconnaître que cette réunion se déroule sur le territoire traditionnel non cédé du peuple algonquin anishinabe.

Je suis heureuse d'être ici aujourd'hui pour discuter des quatre rapports d'audit de performance qui viennent d'être déposés à la Chambre des Communes. Ces quatre audits abordent différents secteurs d'activité gouvernementale, mais ils sont liés par un fil conducteur. Ce fil conducteur, c'est l'inclusion.

[Traduction]

Ces audits sont importants parce que chaque personne, peu importe son état de santé, son genre ou son lieu de résidence, a le droit de participer pleinement et de façon égale à la vie de la collectivité.

Permettez-moi de vous donner un exemple: songez à quel point il est frustrant d'arriver à votre destination après un vol pour apprendre que vos bagages n'ont pas suivi. Songez maintenant au problème que vous avez si ce qui vous manque, ce n'est pas votre brosse à dents ou vos vêtements, mais le fauteuil roulant dont vous dépendez pour circuler de façon autonome.

Au Canada, certaines personnes doivent lutter constamment pour affirmer des droits que d'autres considèrent comme étant des droits fondamentaux acquis. Que l'accès à ces droits soit retardé ou refusé, le résultat est le même: certains membres de la collectivité sont exclus ou laissés pour compte. C'est justement la préoccupation que ces quatre audits soulignent aujourd'hui.

Passons maintenant à nos constats.

Notre premier audit visait à déterminer si VIA Rail, l'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien et l'Office des transports du Canada avaient identifié, éliminé et prévenu les obstacles à l'accessibilité des transports pour les voyageurs et les voyageuses en situation de handicap. En 2019 et en 2020, plus d'un million de personnes en situation de handicap qui ont emprunté un mode de transport réglementé par le gouvernement fédéral ont fait face à un obstacle.

[Français]

Nous avons constaté que les trois organisations avaient décelé certains obstacles et pris des mesures pour améliorer l'accessibilité des transports.

Au moment de concevoir son nouveau parc ferroviaire, VIA Rail a tenu des consultations auprès de personnes en situation de handicap. Cette société a aussi tenu des consultations sur son plan d'accessibilité et ses programmes de formation, tout comme l'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien.

En dépit de ces progrès en matière d'accessibilité, beaucoup d'obstacles demeurent. Par exemple, nous avons constaté que les sites Web n'étaient pas entièrement accessibles. C'est un constat très préoccupant, car c'est un obstacle auquel se butent souvent les personnes en situation de handicap.

Pour accroître encore plus l'accessibilité des trains, des avions et des autres moyens de transport visés par une réglementation fédérale, les organisations responsables doivent élargir leurs consultations, rendre leur contenu en ligne entièrement accessible et utiliser les données relatives aux plaintes pour repérer, comprendre et prévenir les obstacles.

Notre deuxième audit visait à déterminer si Innovation, Sciences et Développement économique Canada et le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes avaient amélioré l'accessibilité à Internet haute vitesse et à une connectivité cellulaire mobile, ainsi que leur abordabilité et leur qualité, pour les personnes qui habitent dans les régions rurales et éloignées du Canada.

• (1120)

[Traduction]

À notre époque, où tant d'activités se passent en ligne, tous les Canadiens et toutes les Canadiennes doivent avoir accès à Internet haute vitesse et à des services de téléphonie cellulaire mobile fiables et abordables. Là encore, c'est une question d'inclusion: si les services sont de mauvaise qualité, coûtent trop chers ou ne sont pas disponibles, certaines personnes se trouvent effectivement exclues de participer pleinement et à parts égales à l'économie numérique, d'avoir accès aux études, aux soins médicaux, aux services bancaires ou aux services gouvernementaux en ligne, ou encore de pouvoir travailler à distance.

Nous avons constaté que, dans l'ensemble, l'accès à Internet et aux services cellulaires mobiles s'est amélioré dans tout le pays depuis notre dernier audit, en 2018. Toutefois, la connectivité à Internet dans les régions rurales et éloignées reste inférieure à 60 %, et à 43 % dans les réserves des Premières Nations. Par conséquent, si la connectivité s'est améliorée dans les zones urbaines, la stratégie du gouvernement fédéral n'a pas encore porté fruit pour des collectivités rurales et éloignées ainsi que pour les nombreuses réserves des Premières Nations.

Nous avons aussi constaté des retards dans l'approbation de projets censés améliorer la connectivité des régions rurales et éloignées. Entretemps, les 1,4 million de ménages qui sont déjà mal desservis — donc dans les réserves des Premières Nations et dans les régions rurales et éloignées — continuent d'attendre.

Innovation, Sciences et Développement économique Canada tient compte de seulement certains éléments lorsqu'il évalue la qualité et le caractère abordables des services. Ainsi, le ministère tient compte du prix lorsqu'il évalue si les services sont abordables, mais il ne tient pas compte du revenu des ménages. Cela me laisse pour le moins perplexe, car si les ménages n'ont pas les moyens de payer le prix du service, l'accessibilité n'est pas accrue et certaines personnes restent exclues.

[Français]

Nos constats font ressortir le fossé numérique persistant entre les personnes qui habitent dans les réserves des Premières Nations ainsi que dans les collectivités rurales et éloignées, d'une part, et les personnes qui résident en zone urbaine, d'autre part. Le gouvernement doit agir pour assurer une connectivité à Internet abordable et à haute vitesse à toute la population canadienne, partout au pays.

Passons maintenant à notre audit sur l'aide internationale. Affaires mondiales Canada consacre en moyenne 3,5 milliards de dollars chaque année pour soutenir l'égalité des genres dans les pays à faible revenu et à revenu intermédiaire. Cependant, le ministère ne parvient pas à démontrer comment cet argent améliore la situation des femmes et des filles.

[Traduction]

Nous avons relevé des lacunes préoccupantes dans les méthodes de gestion de l'information du ministère, notamment l'absence d'une approche uniformisée pour sauvegarder, gérer et utiliser l'in-

formation relative aux projets. Par ailleurs, le ministère n'était pas en mesure d'évaluer les résultats à long terme. Autrement dit, s'il est en mesure de montrer, par exemple, que de l'argent a été dépensé pour distribuer des repas nourrissants, il ne peut montrer s'il y a eu une amélioration à long terme de la santé des personnes qui auraient dû bénéficier de ces repas.

En raison de ces lacunes, Affaires mondiales Canada ne peut correctement surveiller ni documenter les résultats des projets financés selon les objectifs énoncés dans la Politique d'aide internationale féministe du Canada.

Ces lacunes ne sont pas nouvelles: elles ont été signalées lors d'un audit interne du ministère en 2021. Il est impératif qu'Affaires mondiales Canada agisse immédiatement pour améliorer ses pratiques de gestion de l'information et ses rapports sur les résultats. Ces améliorations lui permettront de montrer aux parlementaires et à la population canadienne la valeur de l'aide internationale bilatérale du Canada pour soutenir les femmes et les filles dans les pays à revenu faible et intermédiaire.

[Français]

Notre dernier audit a permis de vérifier si Services publics et Approvisionnement Canada avait géré efficacement les coûts, le calendrier et l'étendue des travaux effectués pendant les premières phases du programme de réhabilitation de l'édifice du Centre du Parlement.

Selon une estimation faite en 2021, les travaux de réhabilitation coûteront de 4,5 à 5 milliards de dollars. Ce vaste programme fait intervenir de nombreux partenaires, y compris la Chambre des Communes, le Sénat, le Service de protection parlementaire et la Bibliothèque du Parlement.

Nous avons conclu que Services publics et Approvisionnement Canada avait utilisé des approches souples pour gérer efficacement les phases de planification, de conception et de début de construction du programme. Le ministère a ajusté le déroulement des travaux en fonction de décisions de planification qui ont tardé en ce qui concerne les besoins importants des utilisateurs, comme le nombre et la taille des salles requises par les divers partenaires.

• (1125)

[Traduction]

Nous avons aussi constaté que le ministère a consulté des experts et travaillé avec eux pour parvenir à un équilibre entre la durabilité environnementale et les éléments d'accessibilité, tout en respectant le caractère patrimonial des lieux. Étant donné la taille et la complexité de cette initiative, un processus décisionnel rationalisé sera nécessaire pour continuer à gérer efficacement les coûts et les échéanciers du programme de réhabilitation, alors que les travaux de construction vont s'accélérer d'ici à la date d'achèvement prévue en 2030-2031.

[Français]

Ces quatre audits donnent un aperçu ponctuel des progrès et des difficultés dans des domaines spécifiques. La fonction publique a le devoir de servir tous les peuples du Canada, ce qui signifie qu'elle doit s'employer activement à offrir un accès aussi complet et égal que possible aux services, aux possibilités et au patrimoine national, tant en sol canadien qu'à l'étranger.

Monsieur le président, je termine ici ma déclaration d'ouverture. Nous serons heureux de répondre aux questions des membres du Comité.

Je vous remercie.

Le président: Je vous remercie, madame Hogan.

[Traduction]

Nous allons maintenant passer à nos membres.

Monsieur Mazier, vous avez la parole pour six minutes.

M. Dan Mazier (Dauphin—Swan River—Neepawa, PCC): Merci, monsieur le président.

Je remercie les membres du Comité de leur présence.

Je suis d'accord avec la vérificatrice générale. Ce rapport est saisissant, surtout pour ceux qui vivent dans une région rurale du Canada. Il ne nous a rien appris. Plus d'un million de foyers du Canada rural et plus de la moitié des Premières Nations n'ont toujours pas accès à Internet haute vitesse. Je trouve cela saisissant.

J'en ai entendu parler. Nous avons tous entendu parler de cela dans les régions rurales du Canada, et maintenant, c'est au fruit qu'on juge l'arbre. Je n'en reviens pas que le gouvernement continue de dire qu'il défend les intérêts des Canadiens et qu'il s'occupe du Canada rural, mais les faits ne mentent pas. Cela nuit grandement à l'unité du Canada.

Je vous remercie infiniment d'avoir soulevé ces points importants.

Ce qui interpelle aussi c'est le pourquoi de cette situation. Pourquoi tout cela se produit-il? Dans votre rapport, vous dites que le Fonds pour la large bande universelle devait être débloqué et déployé dans un délai de 10 mois. En fait, selon vos constatations, il a fallu jusqu'à 22 mois pour que le Fonds pour la large bande finance ces projets. Ce qui devait prendre seulement 10 mois a pris 22 mois. C'est deux fois plus de temps. Le volet d'intervention rapide — nous avons additionné les chiffres ici — était censé correspondre à une accélération soutenue et permettre la réalisation des projets prêts à démarrer. Le délai devait être de 5 à 13 semaines, mais il a été rallongé de 41 semaines.

Quel bazar. Nous n'avons pas de rapport et on dirait que personne ne rend de compte à cet égard. C'est très troublant, c'est certain. Encore une fois, je vous remercie d'avoir jeté un peu de lumière sur ces problèmes.

Dans votre rapport, vous vous dites préoccupée par les données incomplètes sur la connectivité: « Nous avons appris que l'information sur la couverture réseau présentée dans la Carte nationale des services Internet à large bande était non seulement désuète, mais aussi parfois inexacte. Ces inexactitudes pouvaient notamment avoir comme conséquence que la carte indique que des ménages ou des collectivités bénéficient d'une couverture alors que ce n'est pas le cas. »

Cela signifie-t-il que les données du gouvernement sur la connectivité sont exagérées?

Mme Karen Hogan: Vous avez raison de dire que cet audit montre que le fossé numérique persiste dans notre pays. Vous avez parlé de 1,4 million de ménages. Pour mettre cela en contexte, c'est comme si aucun Montréalais n'avait accès à Internet. Cela fait beaucoup de monde.

En ce qui concerne les données, nous parlions de la couverture de la large bande. Il existe une carte en ligne à l'intention des fournisseurs de services et de quiconque pourrait être intéressé à lancer un projet visant à accroître l'accessibilité, et même à l'intention du Canadien moyen. Nous avons constaté que beaucoup de données sont inexactes. Lors de nos consultations, les fournisseurs de services ont souvent indiqué qu'ils avaient demandé à maintes reprises aux ministères de mettre ces cartes à jour.

Les données ne correspondent pas aux statistiques que nous avons trouvées et sur lesquelles nous faisons rapport. Quand nous disons que quatre ménages sur dix dans les collectivités rurales et éloignées n'ont pas Internet, cela veut dire qu'on en arrive à six ménages sur dix dans les communautés de Premières Nations. Ces chiffres-là sont exacts. Ils sont validés. Nous consultons aussi les données de Statistique Canada.

C'est cette carte et cette couverture qui servent à prendre les décisions de financement des projets. Or, on ne veut pas que les fournisseurs de services pensent qu'un secteur est bien desservi, et qu'ils s'abstiennent de recommander un projet ou ne cherchent pas à le faire financer.

Comme il est question d'élargir l'accès, nous recommandons que les ministères trouvent de meilleures façons de faire en sorte que l'information est exacte.

• (1130)

M. Dan Mazier: Vous imaginez certainement la frustration des Canadiens des régions rurales et des Premières Nations quand on leur dit qu'ils ont des services, mais que tel n'est pas le cas. Je pense que nous avons encore beaucoup de chemin à faire pour obtenir des données exactes et combler cette lacune.

Le gouvernement prétend avoir réduit les factures de téléphone cellulaire de 25 %, mais vous dites dans votre rapport que la stratégie du gouvernement « ne comprenait pas de cibles ou d'indicateurs nationaux pour évaluer si ses résultats en matière d'accès abordable étaient atteints ». Êtes-vous tombé sur des données prouvant que le gouvernement a rendu le service de téléphonie cellulaire plus abordable?

Mme Karen Hogan: Monsieur le président, voilà une excellente question.

Quand je pense à l'abordabilité, je vais au-delà des tarifs pratiqués. Nous avons constaté que le gouvernement ne fait que suivre les tarifs et les comparer entre eux pour s'assurer qu'ils demeurent abordables. Ils n'ont pas établi de cibles liées au revenu des ménages, et je crois qu'il passe à côté de la moitié de l'histoire. Bien qu'il soit possible d'élargir l'accès à l'échelle du pays, cela ne veut pas dire que les ménages utiliseront le service Internet s'il n'est pas abordable pour eux.

Nous recommandons non seulement que le gouvernement établisse des indicateurs pour suivre l'évolution de la situation, mais aussi qu'il tienne compte du revenu des ménages pour déterminer si le service est réellement abordable.

M. Dan Mazier: L'affirmation selon laquelle la facture du service de téléphonie cellulaire a diminué de 25 % est-elle inexacte? Quel jugement les Canadiens vont-ils porter d'après vos constatations?

Mme Karen Hogan: Comme, dans le cadre de notre audit, nous n'avons pas vérifié les factures de téléphonie cellulaire envoyées aux Canadiens, je ne peux pas me prononcer à cet égard, mais nous avons demandé au gouvernement sur quoi il s'était fondé pour déterminer si le service offert aux Canadiens est abordable. À mon avis, le tarif ne représente que la moitié de la réalité, tandis que le revenu des ménages est extrêmement important.

À l'occasion d'un récent audit sur le logement, nous avons constaté que le gouvernement avait établi un lien avec le revenu des ménages pour mesurer l'abordabilité des loyers. Je pense que la prise en compte de ces deux paramètres serait une meilleure façon de surveiller l'abordabilité dans ce cas.

Le président: Votre temps est écoulé, monsieur Mazier. Nous pourrions revenir à vous si vous le souhaitez.

Je donne maintenant la parole à Mme Yip.

Vous avez la parole pour six minutes.

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

Madame Hogan, dans votre déclaration liminaire, vous avez dit: « Ces audits sont importants parce que chaque personne — peu importe son état de santé, son genre ou son lieu de résidence — a le droit de participer pleinement et de façon égale à la vie de la collectivité. » Vous avez aussi dit: « Au Canada, certaines personnes doivent lutter constamment pour affirmer des droits que d'autres considèrent comme étant des droits fondamentaux acquis. »

Je tiens à vous remercier de nous avoir donné cet exemple parlant, parce que vos paroles et votre exemple des bagages perdus m'ont vraiment frappé. Je pense qu'il est vraiment important de nous en souvenir, et d'être conscients qu'il y a encore beaucoup de travail à faire pour être une société vraiment inclusive.

J'aimerais vous poser une question concernant le rapport sur l'amélioration de l'accessibilité pour les voyageurs. Quels progrès ont été réalisés pour continuer à faire du Canada un pays exempt d'obstacles?

Mme Karen Hogan: Nous avons examiné la Loi canadienne sur l'accessibilité et plusieurs nouveaux règlements entrés en vigueur en 2020. Nous avons constaté que dans les entités que nous avons examinées, soit VIA Rail et l'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien — l'organisme fédéral qui s'occupe du contrôle des bagages à l'aéroport —, l'élaboration de plans d'accessibilité avançait bien. Elles menaient des consultations approfondies et en tenaient compte en élaborant leurs cours de formation.

Malgré ces progrès, il reste encore beaucoup à faire pour atteindre l'objectif du gouvernement fédéral d'un transport sans obstacle d'ici à 2040. Je vais souligner trois recommandations.

Premièrement, il faut veiller à ce que les sites Web soient entièrement accessibles. En effet, de nombreuses personnes commencent leur voyage en ligne et elles tiennent à le faire en toute autonomie. Deuxièmement, il y a la formation. Il faut que les fournisseurs de services comprennent ce que vivent les personnes handicapées pendant qu'elles voyagent. Troisièmement, il sera crucial de mieux utiliser les données sur les plaintes pour repérer les faiblesses et les obstacles systémiques que l'on ne détecte tout simplement pas en temps normal.

Nous constatons des progrès, mais il y a encore beaucoup à faire.

• (1135)

Mme Jean Yip: Pourquoi l'information en ligne n'était-elle pas entièrement accessible?

Mme Karen Hogan: Il faut se plier à de nombreux règlements pour rendre un site Web accessible. Nous avons visité les sites Web de VIA Rail et de l'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien, et nous avons relevé des lacunes dans ce domaine. De 15 à 17 % des règlements n'y étaient pas encore respectés.

Certains renseignements étaient inexacts. Les gens qui visitaient le site Web à partir d'un appareil de lecture obtenaient des heures de départ inexactes. C'est très grave lorsqu'on essaie de faire des réservations. De plus, l'information était difficile à trouver. Par exemple, il était très difficile de savoir comment passer la sécurité à l'aéroport avec un chien d'assistance.

Je ne vous donne là que deux exemples, mais les règlements sont nombreux, et tous les fournisseurs de services se doivent de les respecter.

Mme Jean Yip: Ont-ils assez de ressources pour améliorer l'accessibilité en ligne?

Mme Karen Hogan: En examinant les sites Web de VIA Rail et de l'ACSTA, nous n'avons pas vérifié leurs ressources informatiques. Il faudrait poser cette question aux ministères. Certaines lacunes étaient mineures, mais d'autres étaient très graves, car elles produisaient des renseignements inexacts. Il faut vraiment les corriger.

Je voudrais mentionner l'Office des transports du Canada, l'entité fédérale qui réglemente ces fournisseurs de services. Nous avons constaté qu'il n'affecte que quatre personnes à la surveillance de tous les fournisseurs de services et à la conformité de plus de 400 règlements. Nous lui avons recommandé de vérifier s'il dispose de ressources suffisantes pour appliquer et surveiller tous ces règlements.

Mme Jean Yip: Pourquoi est-ce que des membres du personnel et de la direction n'ont pas suivi la formation sur l'accessibilité?

Mme Karen Hogan: On nous a donné différentes raisons. Parfois, c'était simplement une question de temps. Dans d'autres cas, les membres de la direction ne savaient pas s'ils devaient suivre cette formation. Lorsque nous leur avons dit qu'ils étaient tenus de le faire, nous avons constaté une amélioration.

Nous avons remarqué que les membres de la direction ne suivaient pas leur formation dans les délais requis. Ils doivent le faire dans un délai précis, puis la suivre à nouveau sur une base régulière. Il est vraiment important que les directeurs qui établissent les politiques, qui encadrent les gens et qui surveillent ceux qui s'occupent des personnes handicapées qui voyagent, comprennent les politiques et leurs faiblesses.

Je sais que depuis, VIA Rail a veillé à ce que ses cadres suivent la formation. L'ACSTA le fera d'ici au 31 mars. Les deux organismes ont corrigé cela très rapidement, c'est excellent.

Mme Jean Yip: Combien de temps me reste-t-il?

Le président: Il vous reste environ 30 secondes.

Mme Jean Yip: Pourriez-vous parler un peu des données, la dernière de vos recommandations?

Mme Karen Hogan: Je serais heureuse de parler des données sur les plaintes.

Nous avons constaté que VIA Rail et l'ACSTA se concentraient sérieusement sur le traitement des plaintes. Nous leur avons recommandé de prendre le temps de bien examiner les données sur les plaintes afin de détecter les problèmes systémiques afin de ne pas négliger des déficiences.

Nous avons également examiné ce que fait l'Office des transports du Canada. Nous avons constaté qu'il n'a pas vraiment accès — ou le droit d'y accéder — à de nombreuses données sur les plaintes, comme celles des compagnies aériennes. Sans ces données, il pourrait manquer des occasions d'assurer une meilleure surveillance ou d'améliorer la réglementation à l'avenir.

Notre rapport contient quelques recommandations sur l'utilisation des données liées aux plaintes.

[Français]

Le président: Merci beaucoup.

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

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

Madame Hogan, je vous remercie pour ces rapports intéressants et instructifs. Je remarque toutefois qu'ils comprennent deux leit-motifs, deux éléments qui reviennent très souvent.

Le premier est que la gestion des données par les ministères et les agences du gouvernement semble être déféctueuse et, surtout, caractéristique d'une autre décennie. Comme nous l'avons vu dans le cas du rapport sur les travaux de rénovation du Parlement, il y a aussi un problème de gestion de projets. En effet, dans le secteur privé, cela ne prendrait pas nécessairement deux ans pour prendre une décision. Ce problème est peut-être dû à un manque d'esprit de décision ou au manque d'autonomie des gestionnaires de projet. Bref, tant la gestion des données que celle des projets laissent à désirer.

Le deuxième élément, qui est très fâcheux, surtout pour le contribuable moyen, c'est que le gouvernement se présente souvent comme un champion de l'inclusion et des droits pour tous, mais que, dans les faits, nous constatons que ce ne sont souvent que des paroles et que les objectifs ne sont malheureusement pas remplis. D'ailleurs, la chanson *Paroles, Paroles* de Dalida a peut-être été écrite pour le gouvernement.

C'est flagrant dans le domaine de l'aide internationale. Si je comprends bien, déjà en 2021, vous aviez soulevé des lacunes dans le suivi des objectifs et de la performance des projets, et on ne voit aucune amélioration depuis. Beaucoup d'argent est consacré à des programmes visant à aider des femmes de partout sur la planète, ce qui est une noble cause, mais nous n'avons aucune façon de savoir si ces femmes s'en portent mieux. Il est vraiment dommage de voir cela. Ayant travaillé dans ce domaine, je sais que les donateurs, les bienfaiteurs, exigent souvent des indicateurs de performance. Comment cela se fait-il alors que, au Canada, nous ne soyons pas plus exigeants envers le gouvernement quant à l'argent que nous envoyons à l'étranger?

Madame la vérificatrice générale, vous avez fait plusieurs audits de performance: quelle est la meilleure pratique pour le suivi des projets et du rendement des fonds?

• (1140)

Mme Karen Hogan: Vous avez soulevé plusieurs éléments, mais je vais me concentrer sur le dernier.

À mon avis, les indicateurs de rendement doivent mesurer deux éléments: les produits, et le progrès ou les résultats. Dans notre audit sur l'aide internationale visant à soutenir l'égalité des genres, 26 indicateurs ont été établis pour faire le suivi des progrès. Cependant, 24 de ces 26 indicateurs mesurent seulement les produits, et non les résultats.

Par exemple, nous avons étudié un projet visant à rendre les écoles plus accueillantes pour les jeunes filles, notamment en construisant des salles de bain pour elles et des stations sanitaires où se laver les mains. Affaires mondiales Canada nous a démontré que les salles de bain avaient été construites, mais aucun suivi n'a été fait sur l'assiduité ou la fréquentation des filles à l'école. Or, c'est vraiment l'objectif à atteindre.

À mon avis, on a besoin d'évaluer les deux, produits et résultats, pour être en mesure de faire le suivi des progrès au fil des années. En effet, il doit s'écouler habituellement plusieurs années avant qu'on puisse évaluer si les objectifs principaux ont été atteints.

Mme Nathalie Sinclair-Desgagné: Ce que vous dites au sujet des résultats est très intéressant. Que manque-t-il au sein du ministère? Est-ce une question de données, d'organisation ou de structure?

Mme Karen Hogan: Je dirais que ce sont tous ces éléments. La question, c'est de savoir comment le ministère s'organise.

Dans ce cas précis, il ne s'est pas donné la chance de collecter les informations. Au début du programme, le ministère a établi des indicateurs de rendement ou de progrès, mais a omis les indicateurs de résultats. Le fait de ne pas les avoir établis dès le début a empêché le ministère de recueillir des données durant des années. Comme je l'ai mentionné, cela peut prendre plusieurs années pour atteindre un objectif comme l'amélioration sanitaire. On a donc besoin de recueillir des données au début du projet et tout au long de celui-ci, et je pense que c'est une question de planification.

J'avoue qu'il est difficile d'évaluer les résultats, mais il est très important de le faire.

Mme Nathalie Sinclair-Desgagné: Nous parlons de 4,5 à 5 milliards de dollars pour la réfection de l'édifice du Centre du Parlement. Pourquoi ne pas avoir inclus les autres travaux liés à la réfection de l'édifice du Centre, notamment la réfection de l'édifice de l'Ouest, destiné à accueillir les parlementaires? Pourquoi ne pas avoir choisi une portée un peu plus large pour l'audit?

• (1145)

Mme Karen Hogan: Les travaux pour l'édifice de l'Ouest sont terminés et ce dernier est occupé.

Nous voulions mettre l'accent sur les travaux en cours. C'est un projet de grande envergure qui implique beaucoup de partenaires. C'est la deuxième fois que nous nous intéressons à la réhabilitation de l'édifice du Centre du Parlement. La première fois, nous avons constaté que la gouvernance retardait les décisions. Nous avons donc voulu voir s'il y avait eu une amélioration depuis le début des travaux.

Nous avons constaté que la prise de décisions reste fragmentée et qu'elle prend du temps. Services publics et Approvisionnement Canada doit trouver des moyens d'améliorer cette prise de décisions, car beaucoup des partenaires sont concernés par ce projet. Il faut trouver un équilibre entre l'environnement, l'accessibilité, les besoins des usagers, ainsi que le caractère patrimonial de l'édifice. Il y a beaucoup à gérer, et le temps est venu d'améliorer la prise de décisions.

Le président: Votre temps de parole est écoulé, madame Sinclair-Desgagné. Merci beaucoup.

[Traduction]

Monsieur Desjarlais, vous avez la parole pour six minutes.

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

Je tiens à remercier la vérificatrice générale et son bureau pour les bons rapports qu'ils ont présentés au Comité des comptes publics pour que ses membres puissent les examiner. J'ai particulièrement apprécié votre déclaration préliminaire.

Souvent, quand je siége à ce comité, je constate une tendance particulière. On nous présente souvent des processus qui visent à inclure des Canadiens, de nombreux Canadiens de divers horizons, mais qui souvent ne réussissent pas à les atteindre. Depuis de multiples décennies, bien des gens sont ainsi laissés pour compte.

Depuis longtemps, les enjeux que vous présentez, tant les défis liés à l'accessibilité pour les personnes handicapées que le fossé numérique, sont bien connus des Canadiens. Pendant tout ce temps, ces personnes se sont senties isolées et ignorées. Ce que vous nous dites ici le démontre bien, et je vous en remercie. Il est souvent plus difficile que tout, pour les groupes marginalisés, de faire reconnaître la réalité de ce qu'ils vivent. Sans cette reconnaissance, le gouvernement ne peut pas vraiment comprendre leurs expériences. Je tiens donc à vous remercier d'axer vos travaux sur les gens.

Je voudrais que nous parlions de l'importance des gens ainsi que de l'importance de reconnaître que l'absence d'investissement nuit à certaines personnes.

Vos audits clairs, en particulier sur les défis liés à l'accessibilité en transport et à VIA Rail, cette analogie que vous avez présentée au sujet de l'absence d'un fauteuil roulant à l'arrivée... Je sympathise profondément avec les gens qui souffrent et qui font face à de telles difficultés. J'aurais peur de voyager et d'explorer l'immensité de notre merveilleux pays.

Je crois que nous ressentons tous une certaine tristesse. Nous pouvons aller où nous voulons, voyager sans problèmes en avion, en train et en auto. Nous pouvons aller partout dans notre pays. Nous pouvons admirer les magnifiques montagnes de ma province, les Grands Lacs, les océans de chaque côté du pays. Nous avons cette liberté, mais les personnes handicapées ne l'ont toujours pas. C'est une réalité honteuse, et je suis heureux que vous l'ayez soulignée ici. J'espère que dans son rapport, notre comité indiquera vivement les changements qu'il faut apporter à Transports Canada.

Je tiens également à souligner les torts que cause le fossé numérique, surtout pendant la pandémie de la COVID-19. La COVID-19 est encore parmi nous. Elle a eu un effet dévastateur sur les régions rurales et éloignées, plus encore que dans les régions urbaines. Cela s'explique en partie par les défis qu'en milieu rural les parents, et surtout les enseignants, ont dû relever.

J'ai parlé à de nombreux enseignants dont les élèves n'avaient pas de connectivité. Pendant des années, les enfants, surtout dans les réserves des Premières Nations, n'ont pas pu étudier. Cela aura des répercussions à long terme. Nous parlons du genre de société que nous voulons bâtir, mais nous n'incluons pas les gens dans notre espace numérique, qui est en croissance au Canada et dont les Premières Nations sont continuellement exclues. Ces rapports nous exhortent à combler ces lacunes. Je remercie beaucoup la vérificatrice générale d'avoir si clairement souligné ces problèmes.

Enfin, j'aimerais parler du rapport sur les efforts déployés à l'échelle mondiale pour améliorer la situation des femmes. En cette période vraiment difficile que le monde entier traverse, je crois que le leadership des femmes est plus nécessaire que jamais. Malheureusement, on n'accorde que très peu d'attention à la violence faite aux femmes non seulement au Canada, mais partout dans le monde. Il est crucial que notre pays se place en tête de file de cet enjeu et qu'il démontre la valeur des femmes au gouvernement et dans tous les organismes. Il est troublant d'entendre dire que les investissements à cet égard ne combleront pas les lacunes.

Vous avez mentionné par exemple que dans une école, on avait construit les salles de bain sans savoir combien de filles la fréquentent. Il est très important que nous comprenions cela, parce que nous vivons au Canada et nous ne voyons pas ces réalités. Dans notre enthousiasme d'investir, nous ne percevons souvent pas les failles des résultats que nous produisons. C'est un élément important que je tenais à souligner.

Je vais tout d'abord traiter du fossé numérique dans les communautés des Premières Nations et mentionner certains faits particulièrement troublants.

Dans votre site Web, vous avez affiché aujourd'hui, avec vos rapports, des statistiques claires sur les défis auxquels se heurtent les Premières Nations en matière d'accessibilité. Dans ma province de l'Alberta et partout dans les Prairies, on constate un écart énorme entre la situation des Premières Nations et celle du reste des Canadiens.

Je vais lire quelques-uns de ces chiffres. Les Premières Nations de l'Alberta, de la Saskatchewan et du Manitoba ont en moyenne moins de 25 % d'accessibilité. En Alberta, 26,9 % d'entre elles ont une connectivité numérique. En Saskatchewan, c'est 10 %, et au Manitoba, 14 %. Toutefois, dans les provinces avoisinantes, juste de l'autre côté de la frontière, les Premières Nations ont un accès de 71,5 %. Du côté nord, dans les Territoires du Nord-Ouest, qui sont beaucoup plus étendus et éloignés, le pourcentage est de 74,89 %.

• (1150)

Madame Hogan, pourquoi l'Alberta et plusieurs provinces des Prairies sont-elles si loin derrière les autres, notamment la Colombie-Britannique et les Territoires du Nord-Ouest?

Mme Karen Hogan: C'est une excellente question. Quand nous avons publié cette carte, je savais qu'on nous poserait ce genre de question. Nous n'avons pas fait cette analyse par province. Nous voulions seulement vérifier si le gouvernement atteignait son objectif global. Quand on regarde l'ensemble des réserves des Premières Nations, il est clair que lorsque six ménages sur dix n'ont pas Internet, l'absence de connectivité est majeure.

C'est vraiment un besoin fondamental dans la société d'aujourd'hui. La pandémie vient d'accélérer ce besoin. J'aimerais souligner la lenteur de l'approbation de certains des projets pour les financements offerts. Nous savons que l'argent est là, mais les deux entités sont lentes à approuver ces projets. Plus il faudra de temps pour mettre les projets en œuvre, plus les gens des Prairies et des autres régions du pays devront attendre.

Le président: Merci beaucoup.

Nous passons maintenant à Mme Gray.

Vous avez la parole pour trois minutes.

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

Merci à tous d'être venus aujourd'hui.

Mes questions porteront sur le 1^{er} rapport, qui s'intitule *Les transports accessibles aux personnes en situation de handicap*.

Ma première question est la suivante. Avez-vous été inquiète en constatant que la haute direction de VIA Rail et celle de l'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien avaient tardé ou n'avaient pas réussi à offrir une formation sur l'accessibilité, même lorsqu'elle était obligatoire?

Mme Karen Hogan: Je suis toujours inquiète quand les gens ne suivent pas de formation, mais surtout dans le cas des besoins en matière d'accessibilité. La formation des superviseurs et des cadres supérieurs est tout aussi essentielle que celle des personnes qui fournissent les services, parce que ce sont eux qui établissent les politiques ou qui orientent et surveillent les personnes qui fournissent directement les services.

Dans ce secteur, les employés doivent suivre la formation dans un délai de 60 jours suivant leur entrée en poste, puis ils doivent la reprendre régulièrement pour tenir leurs connaissances à jour. La formation aide vraiment à détecter les préjugés inconscients et à s'attaquer à ce que je qualifierais d'obstacles comportementaux en matière de transport accessible.

VIA Rail nous a dit que depuis notre audit, tous ses cadres supérieurs ont suivi cette formation. À l'ACSTA, les cadres la suivront d'ici au 31 mars. Je suis heureuse de voir que ces organismes prennent cet enjeu au sérieux, et j'espère qu'ils continueront à le faire.

Mme Tracy Gray: Excellent. Merci.

Ce rapport mentionne que l'Office des transports du Canada a effectué une seule inspection sur les lieux et 47 inspections virtuelles pour détecter, éliminer et prévenir les obstacles. Pensez-vous que des inspections en personne seraient nécessaires pour bien cerner les problèmes d'accessibilité? Avez-vous trouvé que les inspections virtuelles étaient aussi efficaces que celles que l'on mène en personne?

Mme Karen Hogan: Dans notre audit, nous n'avons pas comparé les inspections virtuelles à celles des années précédentes, qui avaient probablement eu lieu en personne. Le virtuel était le mode le plus utilisé pendant la pandémie. Nous avons cependant constaté que ces inspections ne portaient que sur la conception des services et non sur leur prestation proprement dite. Le fait de revenir maintenant aux inspections en personne améliorera le mécanisme de surveillance, je crois. J'espère qu'elles contribueront à éliminer plus d'obstacles.

• (1155)

Mme Tracy Gray: Merci.

L'Office des transports du Canada, l'OTC, est responsable de l'application de la loi, mais il n'a pas accès aux plaintes. Je crois comprendre que dans d'autres pays, comme aux États-Unis, les compagnies aériennes sont tenues d'en faire rapport, mais pas au Canada. Cela s'applique même aux compagnies aériennes canadiennes qui font des arrêts aux États-Unis. L'Office des transports du Canada semble exercer moins de surveillance au Canada.

Les règles sont-elles différentes? Comment les choses se passent-elles en réalité? Devrait-on apporter des changements?

Mme Karen Hogan: Les exigences en matière d'accessibilité au Canada et aux États-Unis sont assez semblables. Ce qui est différent, c'est le pouvoir de surveillance de l'Office des transports du Canada. La production de rapports et la surveillance sont différentes dans nos deux pays.

Nous avons constaté que l'OTC n'a pas vraiment le pouvoir de demander toutes les données sur les plaintes, par exemple, aux compagnies aériennes. Aux États-Unis, les transporteurs aériens canadiens sont tenus de signaler aux autorités américaines les fautes roulants endommagés, volés ou perdus ainsi que les problèmes liés aux chiens d'assistance. Le Canada n'exige pas ces rapports. Nous avons déterminé qu'il s'agit d'une lacune et nous avons recommandé à l'OTC de trouver moyen d'obtenir ces renseignements. Les décideurs pourront peut-être autoriser cela ou collaborer avec les lignes aériennes pour accéder à cette information, ce qui améliorerait la surveillance.

Le président: Merci beaucoup, madame Gray. Vous aurez l'occasion de poser d'autres questions si vous le désirez.

Mesdames et messieurs les membres du Comité, comme cette réunion est informelle, si vous avez des questions, n'hésitez pas à me faire signe. Sinon, nous donnerons la parole à ceux qui en ont.

Monsieur Genuis, vous avez la parole pour trois minutes.

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

Dans notre parti, je suis responsable du développement international. Votre 4^e rapport m'a frappé, car vous y examinez la discordance entre les termes que le gouvernement utilise pour l'autonomisation des femmes et l'égalité des genres et ce qu'il fait en réalité. Nous savons que les libéraux adorent parler de l'égalité des genres dans le cadre du développement international. Votre rapport montre qu'ils ne mesurent pas les résultats: 50 des 60 projets que vous avez examinés ne contenaient pas de données complètes. Seulement 35 de ces 60 projets mesuraient les indicateurs de politiques, et la grande majorité de ces indicateurs n'avaient en fait rien à voir avec les résultats. Deux des trois engagements de fonds n'ont pas été respectés. Il s'agit d'engagements de fonds et non de résultats; ce sont simplement des engagements financiers. Il y a donc un écart énorme entre la rhétorique sur l'égalité des genres et la réalité de ce qui n'est pas mesuré et de ce qui n'est pas réalisé. Malheureusement, cela montre bien que le gouvernement essaie de faire comprendre à son auditoire national ce dont il s'occupe et ce dont il ne se soucie pas, mais il ne se donne pas la peine de faire un suivi continu des données.

J'aimerais que vous nous parliez un peu plus des difficultés que vous avez eues à accéder à ces données. Quelles difficultés avez-vous eues pour accéder aux données que le gouvernement avait en main, et comment expliquez-vous que dans bien des cas, il n'avait recueilli aucune donnée sur les résultats?

Mme Karen Hogan: Nous avons examiné la façon dont Affaires mondiales gère l'aide internationale soutenant l'égalité des genres dans les pays à revenu faible et intermédiaire. Nous avons découvert qu'il n'était pas en mesure de nous montrer en quoi toutes ses dépenses — 3,5 milliards de dollars par année — avaient amélioré la vie des femmes et des filles. J'aimerais souligner deux problèmes, qui sont liés à la question de l'accès à l'information.

La première était la grande faiblesse de sa gestion de l'information. Elle est fondamentale et systémique dans ce ministère. On y recueille des données, on les sauvegarde, on les gère, on les rassemble, puis on les utilise pour éclairer la prise de décisions. Une bonne partie de tout cela se fait sur papier ou, s'il y a des systèmes informatiques, on ne traite pas toutes ces données dans un même système. Il nous a fallu environ quatre mois pour accéder à l'information dont nous avions besoin pour faire notre travail. J'en ai conclu que la haute direction ne s'en sert pas pour prendre ses décisions quotidiennes. Ensuite, nous avons constaté que la présentation des rapports externes était incomplète, parce qu'elle ne comprenait qu'à peu près la moitié des projets.

Je tiens aussi à souligner que la raison pour laquelle le ministère n'a pas pu nous montrer les améliorations qu'il apporte à la situation des femmes et des filles a trait aux indicateurs. Il n'a pas établi de surveillance des résultats. De ses 26 indicateurs, 24 ne visaient que des événements peu importants. Par exemple, en fournissant des repas nutritifs aux femmes, le ministère effectuait un suivi du nombre de repas fournis, mais aucun suivi des améliorations que ces repas apporteraient à la santé à long terme. Il faut souvent beaucoup de temps pour mesurer des résultats, surtout dans ce genre de programme, mais le ministère n'avait pas organisé ce type de suivi. Il est crucial de concevoir ce suivi dès le lancement des projets, puis de gérer toutes les données qui en découlent pour démontrer la valeur des investissements.

• (1200)

Le président: Merci beaucoup.

Nous passons maintenant à M. Fragiskatos.

Madame Shanahan, je vous vois en ligne.

Monsieur Fragiskatos, vous avez la parole.

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

Merci, madame Hogan, pour votre rapport, et merci à votre personnel également.

Je vais situer ma question dans son contexte et en élargir la portée. C'est pourquoi je vais vous poser une question sur la situation internationale. Dans le cadre de votre travail, avez-vous examiné de quelles façons les autres démocraties assurent la connectivité dans les régions rurales et éloignées et comment le Canada se compare à elles?

Mme Karen Hogan: Nous avons essayé de faire des comparaisons. Nous nous sommes également tournés vers l'OCDE pour voir ce qu'elle fait. Il est difficile de comparer le Canada à d'autres pays. Notre pays est très vaste sur le plan géographique, avec une faible

densité de population dans de nombreuses régions. Nos centres urbains sont desservis à 99 %. Les régions difficiles à atteindre... Il sera coûteux de toutes les desservir. Nous avons recommandé que les ministères examinent vraiment ce qu'il en coûtera pour y parvenir. Voilà pourquoi il est essentiel de faire le lien avec le revenu des ménages lorsqu'on examine l'abordabilité. La plupart des autres pays se concentrent uniquement sur le prix. À notre avis, compte tenu de la géographie du Canada, il est essentiel d'examiner le revenu des ménages, car il sera très coûteux de tous les desservir.

M. Peter Fragiskatos: Je comprends.

Vous venez de mentionner la géographie du Canada et, dans la première partie de votre réponse, vous avez parlé du caractère unique de notre pays par rapport aux pays de l'OCDE. Je ne veux pas parler pour vous, mais j'ai bien l'impression de vous avoir demandé de comparer des choux et des carottes. Je prends bonne note de votre observation à cet égard.

Sur cette base, pouvons-nous dire que le Canada se trouve dans une situation unique — parmi les démocraties, certainement — en offrant la connectivité à tous les citoyens? Tous les pays n'ont pas autant de régions éloignées que le Canada. Notre territoire est vaste, et il est très difficile de servir tous les Canadiens sans exception. Je ne sous-entends aucunement que nous ne devrions pas faire notre possible pour y parvenir. Il y a de nombreuses améliorations à apporter pour atteindre cet objectif.

Sommes-nous uniques parmi les démocraties? Vous ai-je bien comprise?

Mme Karen Hogan: Je ne suis pas sûre que j'irais aussi loin.

Je ne pense pas que tous les pays aient les mêmes moyens que le Canada. Nous avons constaté que des fonds sont disponibles, mais nos processus d'approbation et de lancement des projets sont lents. Même si, en nous comparant à d'autres pays, vous trouvez que nous nous en tirons bien — nous établissons à peu près les mêmes tarifs que les autres pays —, en y regardant de plus près, vous remarquerez que 4 ménages sur 10 n'ont pas Internet dans les collectivités rurales et éloignées et que 6 ménages sur 10 ne l'ont pas dans les réserves des Premières Nations.

Dans notre société où Internet est un besoin fondamental, il me semble que nous avons encore énormément de pain sur la planche.

M. Peter Fragiskatos: Certainement. Je ne conteste pas l'importance de ce problème et le travail qu'il nous reste à faire.

Vous avez examiné la situation des années précédentes. Par exemple, il y a 10 ans, où en étions-nous en matière de connectivité chez les Autochtones et les habitants des régions rurales et éloignées? Pouvons-nous consigner cela au compte rendu? Je pense qu'il serait intéressant de le présenter.

Mme Karen Hogan: Notre rapport contient une section qui remonte loin en arrière. Je ne me souviens pas exactement des données, mais si vous me donnez deux secondes, je vais y jeter un coup d'œil.

Nous sommes remontés jusqu'en 2018. Si vous regardez les réserves des Premières Nations, vous verrez que 31,6 % des résidents étaient branchés en 2018. Ce chiffre est passé à 42,9 % depuis.

La Stratégie canadienne pour la connectivité progresse bien. Elle vise les collectivités rurales et éloignées, ce qui comprend celles des Premières Nations. Il reste encore beaucoup à faire, car un grand nombre de ménages n'ont toujours pas d'accès à Internet.

Le président: Merci beaucoup.

Madame Shanahan, vous avez la parole pour trois minutes.

• (1205)

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

Une fois de plus, je remercie beaucoup Mme la vérificatrice générale pour ce travail. Il est vraiment essentiel à l'atteinte de nos objectifs. Il est très important pour le thème de l'inclusion dont nous nous occupons ici.

Je pense que nous devons viser les résultats, n'est-ce pas, madame la vérificatrice générale? Il ne s'agit pas seulement de mesurer les activités. Vous l'avez souligné tout à l'heure.

Mme Karen Hogan: Tout à fait. Je pense qu'il faut mesurer l'activité en cours de route. Elle nous indique si nous faisons des progrès et si nous devons modifier notre approche. Toutefois, le but ultime devrait vraiment viser les résultats.

Mme Brenda Shanahan: Je crois que c'est pour cela que nous en discutons ici. La vision et les objectifs sont très ambitieux, mais la mise en œuvre de ces programmes et de ces politiques est difficile, alors nous avons de la peine à atteindre les objectifs.

De nouveau, au sujet des mesures de conception... Je ne me reporte pas à un rapport en particulier, mais je vais aussi parler un peu du rapport sur la connectivité. Quel rôle joue la consultation des intervenants dans la conception de mesures qui nous permettront de recueillir des données pertinentes?

Mme Karen Hogan: Dans le cas de la connectivité, je pense que la collaboration et la coordination avec les intervenants sont absolument essentielles. Les fournisseurs de services doivent donner cette information. Il y a beaucoup de coordination avec les autres ordres de gouvernement. Comme nous l'avons vu en menant cet audit, certains protocoles d'entente ont été signés avec les provinces pour qu'elles coordonnent leurs efforts et que les fonds conjoints servent à accroître l'accessibilité.

Le gouvernement fédéral ne s'en occupe pas à lui seul. Il est important d'établir une bonne collaboration et de parler aux intervenants afin de connaître leurs besoins, leurs frustrations et leurs préoccupations. Nous l'avons aussi fait en menant cet audit. Nous avons soulevé certaines des préoccupations qu'ils nous ont signalées au sujet de la lenteur avec laquelle les ministères approuvent le financement avant que l'on puisse lancer les projets.

Mme Brenda Shanahan: Merci.

Dans votre rapport sur l'accès aux collectivités rurales et éloignées, il est très important que vous présentiez cette ventilation. Dans l'ensemble, si je comprends bien vos principales constatations, plus de 90 % des ménages étaient branchés en 2021, mais ce n'est pas suffisant. Je comprends cela, puisque nous devons nous « rendre jusqu'au dernier rang », comme on dit au Québec, connecter jusqu'au dernier ménage.

Vous avez mentionné les protocoles d'entente. Est-ce que toutes les provinces acceptent de collaborer avec le gouvernement fédéral afin de brancher absolument tous les ménages?

Mme Karen Hogan: Je crois que sept provinces ont signé un protocole d'entente avec le gouvernement, parce qu'elles mènent déjà des projets de connectivité. Toutes les provinces qui mènent un projet de connectivité ont signé un protocole d'entente avec le gou-

vernement fédéral afin de ne pas dédoubler les efforts, mais de les multiplier.

Quant à la connectivité des ménages, le pays affiche une connectivité de 90 % des ménages, mais ce chiffre camoufle les résultats atteints dans les collectivités rurales et éloignées et dans les réserves des Premières Nations. N'oublions pas que 1,4 million de ménages ont une mauvaise connectivité ou ne sont pas branchés du tout. C'est énorme. C'est comme si toutes les personnes qui vivent dans la ville de Montréal n'avaient pas Internet. Il nous reste donc encore, dans tout le pays, un groupe important de ménages à connecter.

Le président: Merci beaucoup, madame la vérificatrice générale.

Nous repassons la parole à M. Genuis, pour trois minutes.

M. Garnett Genuis: Merci, monsieur le président.

Madame la vérificatrice générale, pourriez-vous nous parler plus en détail des conséquences du fait qu'il vous a fallu quatre mois pour obtenir certains renseignements? Il nous arrive bien souvent, à nous les parlementaires, d'attendre longtemps avant de recevoir de l'information, parce que la traduction, ou autre, en a retardé la production. Cependant, vous avez conclu que s'il faut tellement de temps pour fournir des renseignements, les employés du ministère n'y ont pas accès eux non plus, alors même s'ils existent, ils ne l'utilisent pas.

Mme Karen Hogan: Normalement, lorsque nous demandons des renseignements aux ministères pendant un audit, ils nous les fournissent assez rapidement, parce qu'ils s'en servent eux-mêmes pour éclairer la prise de décisions. Nous avons constaté qu'il n'y avait pas d'approche normalisée pour sauvegarder ou recueillir ces renseignements. Nous avons alors cherché à savoir si les comités de la haute direction et les cadres demandaient ces renseignements, en pensant que peut-être ils les recevaient, mais ne les utilisaient pas, et nous avons découvert des problèmes très étendus.

À mon avis, quatre mois, c'est très long, et nous n'avons pas pu analyser les 60 dossiers en détail comme nous l'aurions voulu. Nous avons analysé en profondeur la question d'égalité des genres, mais nous aurions voulu effectuer des comparaisons plus étendues. Nous n'avons pu examiner que 10 dossiers, parce que nous avons reçu toute cette information trop tard.

Si l'information ne se trouve pas à portée de main dans une base de données, nous en déduisons qu'elle ne sert pas à éclairer la prise de décisions. Elle ne sert pas à déterminer si le ministère produit de bons résultats dans une région du monde, s'il devrait y investir plus d'argent ou si les fonds devraient aller ailleurs. Le ministère ne peut donc pas présenter les résultats réels de ce gros investissement. Il est crucial qu'il corrige ces faiblesses de sa gestion de l'information.

• (1210)

M. Garnett Genuis: Merci. Il est très important que nous comprenions cela.

En ce qui concerne les engagements de dépenses, le rapport en présente trois. Le ministère s'engage à utiliser 80 % ou plus des fonds pour des projets qui tiennent compte de l'égalité des genres, 15 % des fonds pour des projets qui sont vraiment axés sur l'égalité des genres et 50 % ou plus des fonds pour des projets menés en Afrique subsaharienne. De ces trois engagements, le premier est le seul que le ministère ait satisfait. Évidemment qu'il est plus facile à satisfaire, parce qu'il suffit d'affirmer que le projet comporte aussi une perspective sexospécifique. Les deux autres engagements nécessitent des mesures plus précises des résultats, et le ministère n'a pas réussi à les satisfaire.

Qu'en pensez-vous?

Mme Karen Hogan: Je vais souligner quelques points.

Pendant la pandémie, une partie du financement a été utilisée de différentes façons pour veiller à ce que, par exemple, les filles qui ne pouvaient pas étudier dans leur école reçoivent des tablettes au lieu de l'on fasse de la construction dans les écoles. Mais je suis d'accord avec vous, si l'on consacre plus d'argent pour effectuer une analyse comparative entre les sexes — il suffirait d'inclure une analyse comparative entre les sexes dans un projet —, on enlève des fonds à d'autres projets. Il est évident que lorsqu'on concentre les programmes sur le renforcement du pouvoir des femmes et des filles, on apporte des changements profonds. C'est pourquoi nous avons recommandé au ministère de faire tout son possible pour satisfaire ces engagements de dépenses.

Je tiens toutefois à souligner que la politique ne comporte que trois engagements de dépenses et que ces engagements ne visent pas vraiment à obtenir des résultats et à améliorer la vie des femmes et des filles. C'est une autre recommandation que nous avons faite. Le ministère devrait fixer des cibles qui lui permettent de mesurer ses progrès.

Le président: Merci beaucoup.

Il me reste deux autres membres sur ma liste, puis nous devons laisser Mme Hogan partir. Elle a un autre engagement après cette séance.

Je vais d'abord donner la parole à Mme Gray, puis à Mme Bradford.

Madame Gray, vous avez la parole pour trois minutes.

Mme Tracy Gray: Merci, monsieur le président.

Madame Hogan, votre rapport mentionne que l'accessibilité à l'information en ligne est l'un des obstacles auxquels se heurtent le plus fréquemment les voyageurs qui vivent avec un handicap. Vous mentionnez que l'information en ligne n'était souvent « pas complètement accessible » ou que les personnes utilisant un lecteur d'écran recevaient des renseignements erronés ou avaient de la difficulté à trouver certains renseignements. Par exemple, une personne ayant une déficience visuelle a obtenu une heure de départ erronée.

Avez-vous remarqué que ce problème revenait souvent lorsqu'on vous citait les obstacles à l'information en ligne? Avez-vous constaté qu'il s'agit d'un problème réel auquel il faut s'attaquer?

Mme Karen Hogan: Pensez au dernier voyage que vous avez organisé. Il y a de fortes chances que vous ayez commencé par visiter un site Web pour déterminer comment vous rendre à l'endroit désiré et où y réserver une chambre. Il est vraiment important que les sites Web soient accessibles afin que les personnes qui vivent avec un handicap puissent organiser elles-mêmes leurs voyages.

Statistique Canada a constaté que les obstacles les plus fréquents auxquels se heurtent les personnes en situation de handicap proviennent de sites Web. Par conséquent, ce problème est considéré comme étant important. Nous avons vérifié si les sites Web de VIA Rail et de l'ACSTA respectaient toutes les exigences en matière d'accessibilité, et nous avons constaté un manquement de 17 % dans le site Web de VIA Rail et de 15 % dans celui de l'ACSTA.

Vous soulignez quelques exemples que nous avons soulevés, mais ce n'est qu'un début. Les gens qui ne réussissent pas à réserver leur voyage de façon indépendante risquent d'annuler leur voyage. Ce n'est vraiment pas souhaitable. Il faut que tout le monde puisse se déplacer librement dans notre beau pays.

● (1215)

Mme Tracy Gray: Merci.

Votre rapport traite aussi des organismes visés par la Loi canadienne sur l'accessibilité, dont l'objectif est de faire du Canada un pays exempt d'obstacles d'ici à 2040. En menant cet audit, avez-vous eu l'impression qu'il est critique d'atteindre ces objectifs d'ici à 2040?

Mme Karen Hogan: On a réalisé de grands progrès, et à mon avis, la consultation est le premier d'entre eux. Cependant, je tiens à souligner qu'il faudrait élargir la portée des consultations et les tenir de façon plus continue. Il ne s'agit pas d'une mesure ponctuelle.

J'espère que l'on prendra des mesures pour corriger certains des problèmes que nous avons cernés, mais surtout que l'on continuera à cibler l'élimination de tous les obstacles au transport avant 2040 au Canada. Cette date est bien trop éloignée pour la résolution de ces problèmes.

Le président: Merci, madame Gray. Il ne vous reste que quelques secondes.

Je vais maintenant céder la parole à Mme Bradford afin de ne pas retarder trop longtemps la vérificatrice générale et son équipe.

Madame Bradford, vous avez la parole pour trois minutes.

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

Merci aux témoins d'être venus aujourd'hui.

Madame Hogan, encore au sujet de l'accessibilité et du transport accessible pour les personnes en situation de handicap, à la page 20, vous soulignez que l'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien catégorise les plaintes « en fonction de leur nature et non du statut de la personne ». Il est donc arrivé que les plaintes de personnes qui ont eu ces difficultés en raison de leur handicap n'aient pas été correctement saisies. Vous citez en exemple que « une plainte à l'égard du contrôle de sûreté d'un chien d'assistance était considérée comme une plainte liée à la procédure de contrôle de sûreté plutôt qu'une plainte liée à une personne en situation de handicap ».

Auriez-vous d'autres exemples de plaintes mal catégorisées qui nous empêchent de saisir pleinement les répercussions que subissent les personnes handicapées?

Mme Karen Hogan: Vous tirez cela de notre recommandation d'améliorer l'analyse et l'utilisation des données sur les plaintes. Nous avons constaté que ces entités s'efforcent de traiter rapidement les plaintes. Nous leur recommandons de ralentir un peu pour prendre le temps d'examiner les données.

Nous avons fait des recherches terminologiques. Par exemple, nous avons examiné les mots « dispositifs de mobilité », « chiens d'assistance » et « autisme ». Nous avons cherché des termes qui indiqueraient que le voyageur ou la personne qui l'accompagne est en situation de handicap. Nous avons trouvé près de 1 000 plaintes qui contiennent des mots semblables, ce qui nous a donné une vue d'ensemble.

Toutes les plaintes ne viennent pas nécessairement de voyageurs en situation de handicap, mais l'examen des données sur les plaintes permet de cerner des problèmes systémiques. VIA Rail et l'ACSTA ne le font pas. Nous espérons que cette recommandation les aidera à mieux détecter les obstacles potentiels afin de les éliminer complètement.

Mme Valerie Bradford: J'aimerais revenir au rapport 4, qui porte sur l'égalité des genres et dans les projets d'Affaires mondiales Canada.

Vous avez fait une autre observation, et j'aimerais qu'elle figure elle aussi au compte rendu. Dans votre rapport, vous soulignez que « les dépenses ministérielles au cours des exercices 2020-2021 et 2021-2022 ont été touchées par les événements mondiaux », en particulier pendant la COVID-19, alors que des fonds ont été réaffectés pour répondre aux besoins découlant de la pandémie. Vous ajoutez que ces réaffectations ont eu une incidence sur la capacité du ministère à atteindre ses cibles de dépenses.

Vous avez dit que nous n'avions pas respecté deux de nos trois engagements de dépenses. Pourriez-vous répéter auquel de ces trois engagements nous avons satisfait?

Mme Karen Hogan: Oui, vous avez raison. La COVID-19 a probablement contribué au fait que les engagements en matière de

dépenses n'ont pas été respectés. L'un d'eux frisait la limite, à 49 %. Ce résultat souligne la nécessité de bien se concentrer sur la répartition des fonds entre les projets.

Sur les trois engagements de dépenses, celui exigeant que 80 % des fonds soient consacrés à des projets d'intégration du genre a été satisfait. Il pourrait tout simplement s'agir d'une analyse comparative entre les sexes, ou alors d'une activité qui cible vraiment les femmes et les filles. Cette catégorie comprend une vaste gamme de projets.

Mme Valerie Bradford: Merci beaucoup, madame Hogan.

Le président: Merci. C'est tout le temps dont nous disposons aujourd'hui.

Madame Hogan, je tiens à vous remercier, vous et votre équipe, pour le travail que vous avez accompli. Vous nous avez laissé dans ces rapports, à nous et à tous les parlementaires, énormément de matière à réflexion. Comme je vous l'ai dit, tous ces enjeux sont importants. L'accessibilité est importante, qu'il s'agisse d'Internet haute vitesse ou du système de transport du Canada. Il est crucial que nous produisions des résultats.

Je tiens à vous remercier une fois de plus. Merci d'être venus. Je sais que cette semaine est très chargée.

Sur ce, la séance est levée. Le sous-comité se réunira à huis clos tout de suite après.

Merci à tous.

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

PERMISSION DU PRÉSIDENT

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

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

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

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

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

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

SPEAKER'S PERMISSION

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

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

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

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

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