

SENATE



SÉNAT

CANADA

First Session
Forty-first Parliament, 2011

Première session de la
quarantième et unième législature, 2011

*Proceedings of the Standing
Senate Committee on*

*Délibérations du Comité
sénatorial permanent des*

NATIONAL FINANCE

FINANCES NATIONALES

Chair:
The Honourable JOSEPH A. DAY

Président :
L'honorable JOSEPH A. DAY

Thursday, June 16, 2011

Le jeudi 16 juin 2011

Issue No. 2

Fascicule n° 2

Second and third meetings on:
The study of the Main Estimates for
the fiscal year ending March 31, 2012

Deuxième et troisième réunions concernant :
L'étude du Budget principal des dépenses pour
l'exercice se terminant le 31 mars 2012

WITNESSES:
(See back cover)

TÉMOINS :
(Voir à l'endos)

STANDING SENATE COMMITTEE
ON NATIONAL FINANCE

The Honourable Joseph A. Day, *Chair*

The Honourable Irving Gerstein, *Deputy Chair*

and

The Honourable Senators:

Callbeck	Mitchell
* Cowan	Murray, P.C.
(or Tardif)	Nancy Ruth
Eggleton, P.C.	Neufeld
* LeBreton, P.C.	Nolin
(or Carignan)	Runciman
Marshall	Seidman

* Ex officio members

(Quorum 4)

Changes in membership of the committee:

Pursuant to rule 85(4), membership of the committee was amended as follows:

The Honourable Senator Marshall replaced the Honourable Senator Rivard (*June 16, 2011*).

The Honourable Senator Mitchell replaced the Honourable Senator Moore (*June 16, 2011*).

The Honourable Senator Rivard replaced the Honourable Senator Marshall (*June 16, 2011*).

The Honourable Senator Nolin replaced the Honourable Senator Stratton (*June 16, 2011*).

The Honourable Senator Seidman replaced the Honourable Senator Frum (*June 16, 2011*).

The Honourable Senator Stratton replaced the Honourable Senator Mockler (*June 15, 2011*).

The Honourable Senator Frum replaced the Honourable Senator Eaton (*June 15, 2011*).

The Honourable Senator Moore replaced the Honourable Senator Ringuette (*June 15, 2011*).

COMITÉ SÉNATORIAL PERMANENT
DES FINANCES NATIONALES

Président : L'honorable Joseph A. Day

Vice-président : L'honorable Irving Gerstein

et

Les honorables sénateurs :

Callbeck	Mitchell
* Cowan	Murray, C.P.
(ou Tardif)	Nancy Ruth
Eggleton, C.P.	Neufeld
* LeBreton, C.P.	Nolin
(ou Carignan)	Runciman
Marshall	Seidman

* Membres d'office

(Quorum 4)

Modifications de la composition du comité :

Conformément à l'article 85(4) du Règlement, la liste des membres du comité est modifiée, ainsi qu'il suit :

L'honorable sénateur Marshall a remplacé l'honorable sénateur Rivard (*le 16 juin 2011*).

L'honorable sénateur Mitchell a remplacé l'honorable sénateur Moore (*le 16 juin 2011*).

L'honorable sénateur Rivard a remplacé l'honorable sénateur Marshall (*le 16 juin 2011*).

L'honorable sénateur Nolin a remplacé l'honorable sénateur Stratton (*le 16 juin 2011*).

L'honorable sénateur Seidman a remplacé l'honorable sénateur Frum (*le 16 juin 2011*).

L'honorable sénateur Stratton a remplacé l'honorable sénateur Mockler (*le 15 juin 2011*).

L'honorable sénateur Frum a remplacé l'honorable sénateur Eaton (*le 15 juin 2011*).

L'honorable sénateur Moore a remplacé l'honorable sénateur Ringuette (*le 15 juin 2011*).

MINUTES OF PROCEEDINGS

OTTAWA, Thursday, June 16, 2011
(3)

[*English*]

The Standing Senate Committee on National Finance met this day, at 9:16 a.m., in room 9, Victoria Building, the chair, the Honourable Joseph A. Day, presiding.

Members of the committee present: The Honourable Senators Callbeck, Day, Frum, Gerstein, Marshall, Moore, Nancy Ruth, Neufeld, Runciman and Stratton (10).

In attendance: John Bulmer and Sylvain Fleury, Analysts, Parliamentary Information and Research Service, Library of Parliament; and Jean-Pierre Morin, Communications Officer, Communications Directorate.

Also in attendance: The official reporters of the Senate.

Pursuant to the order of reference adopted by the Senate on Thursday, June 9, 2011, the committee continued its examination of the expenditures set out in the Main Estimates for the fiscal year ending March 31, 2012. (*For complete text of the order of reference, see proceedings of the committee, Issue No. 1.*)

WITNESSES:

Office of the Procurement Ombudsman:

Frank Brunetta, Procurement Ombudsman.

Public Works and Government Services Canada:

Normand Masse, Director General, Services and Technology Acquisition Management Sector;

Alain Vauclair, Director General, Policy Risk, Integrity and Strategic Management Sector.

The chair made a statement.

Mr. Masse made a statement and, together with Mr. Vauclair, answered questions.

Mr. Brunetta made a statement and answered questions.

The witnesses answered questions.

At 10:47 a.m., the committee adjourned to the call of the chair.

ATTEST:

PROCÈS-VERBAUX

OTTAWA, le jeudi 16 juin 2011
(3)

[*Traduction*]

Le Comité sénatorial permanent des finances nationales se réunit aujourd'hui, à 9 h 16, dans la pièce 9 de l'édifice Victoria, sous la présidence de l'honorable Joseph A. Day (*président*).

Membres du comité présents : Les honorables sénateurs Callbeck, Day, Frum, Gerstein, Marshall, Moore, Nancy Ruth, Neufeld, Runciman et Stratton (10).

Également présents : John Bulmer et Sylvain Fleury, analystes, Service d'information et de recherche parlementaires, Bibliothèque du Parlement; et Jean-Pierre Morin, agent de communications, Direction des communications du Sénat.

Aussi présents : Les sténographes officiels du Sénat.

Conformément à l'ordre de renvoi adopté par le Sénat le jeudi 9 juin 2011, le comité poursuit son étude du Budget principal des dépenses pour l'exercice se terminant le 31 mars 2012. (*Le texte intégral de l'ordre de renvoi figure au fascicule n° 1 des délibérations du comité.*)

TÉMOINS :

Bureau de l'ombudsman de l'approvisionnement :

Frank Brunetta, ombudsman de l'approvisionnement.

Travaux publics et Services gouvernementaux Canada :

Normand Masse, directeur général, Secteur de la gestion de l'approvisionnement en services et en technologies;

Alain Vauclair, directeur général, Secteur de la politique, des risques, de l'intégrité et gestion stratégique, Direction générale des approvisionnements.

Le président fait un exposé.

M. Masse fait un exposé, puis, avec l'aide de M. Vauclair, répond aux questions.

M. Brunetta fait un exposé, puis répond aux questions.

Les témoins répondent aux questions.

À 10 h 47, le comité s'ajourne jusqu'à nouvelle convocation de la présidence.

ATTESTÉ :

OTTAWA, Thursday, June 16, 2011
(4)

[English]

The Standing Senate Committee on National Finance met this day, at 3:30 p.m., in room 9, Victoria Building, the chair, the Honourable Joseph A. Day, presiding.

Members of the committee present: The Honourable Senators Callbeck, Day, Gerstein, Marshall, Mitchell, Nancy Ruth, Neufeld, Nolin, Runciman and Seidman (10).

In attendance: John Bulmer and Sylvain Fleury, Analysts, Parliamentary Information and Research Service, Library of Parliament.

Also in attendance: The official reporters of the Senate.

Pursuant to the order of reference adopted by the Senate on Thursday, June 9, 2011, the committee continued its examination of the expenditures set out in the Main Estimates for the fiscal year ending March 31, 2012. (*For complete text of the order of reference, see proceedings of the committee, Issue No. 1.*)

WITNESSES:

Office of the Veterans Ombudsman:

Guy Parent, Veterans Ombudsman;

Diane Guilmet-Harris, Legal Advisor.

Mr. Parent made a statement and, together with Ms. Guilmet-Harris, answered questions.

At 4:33 p.m., the committee adjourned to the call of the chair.

ATTEST:

OTTAWA, le jeudi 16 juin 2011
(4)

[Traduction]

Le Comité sénatorial permanent des finances nationales se réunit aujourd'hui, à 15 h 30, dans la pièce 9 de l'édifice Victoria, sous la présidence de l'honorable Joseph A. Day (président).

Membres du comité présents : Les honorables sénateurs Callbeck, Day, Gerstein, Marshall, Mitchell, Nancy Ruth, Neufeld, Nolin, Runciman et Seidman (10).

Également présents : John Bulmer et Sylvain Fleury, analystes, Service d'information et de recherche parlementaires, Bibliothèque du Parlement.

Aussi présents : Les sténographes officiels du Sénat.

Conformément à l'ordre de renvoi adopté par le Sénat le jeudi 9 juin 2011, le comité poursuit son étude du Budget principal des dépenses pour l'exercice se terminant le 31 mars 2012. (*Le texte intégral de l'ordre de renvoi figure au fascicule n° 1 des délibérations du comité.*)

TÉMOINS :

Bureau de l'ombudsman des vétérans :

Guy Parent, ombudsman des vétérans;

Diane Guilmet-Harris, conseillère juridique.

M. Parent fait un exposé, puis, avec l'aide de Mme Guilmet-Harris, répond aux questions.

À 16 h 33, le comité s'ajourne jusqu'à nouvelle convocation de la présidence.

ATTESTÉ :

Le greffier du comité,

Adam Thompson

Clerk of the Committee

EVIDENCE

OTTAWA, Thursday, June 16, 2011

The Standing Senate Committee on National Finance met this day at 9:16 a.m. to review the expenditures set out in the Main Estimates for the fiscal year ending March 31, 2012. Topic: Procurement

Senator Joseph A. Day (*Chair*) in the chair.

[*Translation*]

The Chair: Honourable Senators, we are going to proceed with the study of the 2011-12 estimates, which was referred to our committee.

[*English*]

Through our committee's work, we have often been confronted with issues related to procurement. This is a complex area that has frequently left members with more questions and, at times, some level of frustration.

In an attempt to pacify that frustration and to clarify some of these issues, today we will hear from the Procurement Ombudsman, newly appointed, who will advise us as to the mandate and operations of his office, as well as officials from Public Works and Government Services Canada, who will advise us on the procurement process of the government.

There is also an area concerning National Defence. We will deal with that at another time because we were unable to put that together on short notice.

We are pleased to welcome Mr. Frank Brunetta, Procurement Ombudsman. We are also pleased to welcome, from Public Works and Government Services Canada, Mr. Normand Masse.

[*Translation*]

Mr. Masse is the Director General of the Services and Technology Acquisition Management Sector, Acquisitions Branch. Alain Vauclair is the Director General of the Policy Risk, Integrity and Strategic Management Sector, Acquisitions Branch.

We are going to start with Mr. Masse, followed by Mr. Vauclair and Mr. Brunetta. Mr. Masse, you have the floor.

[*English*]

Normand Masse, Director General, Services and Technology Acquisition Management Sector, Public Works and Government Services Canada: Mr. Chair and honourable senators, I am pleased to be here today. I thank you for the opportunity to appear before this committee to provide an overview of the procurement processes and practices of Public Works and Government Services Canada.

TÉMOIGNAGES

OTTAWA, le jeudi 16 juin 2011

Le Comité sénatorial permanent des finances nationales se réunit aujourd'hui à 9 h 16, pour examiner les dépenses prévues dans le Budget principal des dépenses pour l'exercice se terminant le 31 mars 2012. Sujet : Approvisionnement

Le sénateur Joseph A. Day (*président*) occupe le fauteuil.

[*Français*]

Le président : Honorables sénateurs, nous poursuivons notre étude du Budget des dépenses de 2011-2012, dont notre comité a été saisi.

[*Traduction*]

Dans le cadre de notre travail au comité, nous avons souvent été confrontés à des questions liées à l'approvisionnement. Il s'agit d'un domaine complexe qui a souvent suscité plus de questions que de réponses chez nos membres et, à l'occasion, un certain degré de frustration.

Dans le but de calmer cette frustration et de clarifier certaines de ces questions, nous allons entendre aujourd'hui l'ombudsman de l'approvisionnement, nouvellement nommé, qui nous expliquera le mandat et les activités de son bureau, ainsi que des responsables de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada, qui nous informerons sur le processus d'approvisionnement du gouvernement.

Il y a aussi le domaine de la Défense nationale. Nous aborderons cette question à un autre moment parce que nous n'avons pas été en mesure de faire les arrangements nécessaires en raison du court préavis.

Nous sommes heureux d'accueillir M. Frank Brunetta, ombudsman de l'approvisionnement. Nous sommes heureux d'accueillir également M. Normand Masse, de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada.

[*Français*]

M. Masse est directeur général, Secteur de la gestion de l'approvisionnement en services et en technologie, Direction générale des approvisionnements. Alain Vauclair est directeur général, Politique, risque, intégrité et gestion stratégique, Direction générale des approvisionnements.

Nous commencerons avec M. Masse. Suivront MM. Vauclair, et Brunetta. Monsieur Masse, vous avez la parole.

[*Traduction*]

Normand Masse, directeur général, Secteur de la gestion de l'approvisionnement en services et en technologies, Travaux publics et Services gouvernementaux Canada : Monsieur le président, honorables sénateurs, je suis heureux d'être parmi vous aujourd'hui et je vous remercie de me donner l'occasion de m'adresser au comité pour donner un aperçu des processus et pratiques de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada en matière d'approvisionnement.

[Translation]

My name is Normand Masse and I am the Director General of the Services and Technology Acquisition Management Sector, Acquisitions Branch, at the Department of Public Works and Government Services. With me today is my colleague Alain Vaclair, Director General, Policy Risk, Integrity and Strategic Management Sector, also with Acquisitions Branch.

[English]

Each year the Government of Canada spends approximately \$19 billion on goods and services in support of the program activities of its federal departments. Public Works procures \$14 billion per year on behalf of 100 departments and agencies across the country. Expenditures of this magnitude must be managed with expertise, not only to ensure that they are carried out in a manner that complies with the applicable rules but also to ensure the core government values of openness, fairness and transparency are respected.

The Acquisitions Branch of Public Works fulfils this role. We are the common service provider for procurement for the Government of Canada. Our activities are directed toward providing service and support to the programs of departments and agencies.

[Translation]

I will now present the deck in front of you, which will provide an overview of how PWGSC fulfils its role as the government's main procurement arm.

[English]

I will go very rapidly through the deck and we will probably have opportunities to discuss further after.

Slide 3 covers the mandate of Public Works. We are managers and stewards of common office space. We are the central purchasing agents, so that is the acquisitions branch. That is mostly what I will discuss today. We are the banker and the accountant. We provide payroll pension services, information technology, translation, audit, communication and consulting. The role is to optimize value by enabling government departments and agencies to provide their programs.

The central purchasing agency ensures that government contracting is fair, open and transparent, provides value for money, provides a checks-and-balances function, adds value and ensures integrity of the process.

[Français]

Mon nom est Normand Masse. Je suis directeur général du Secteur de la gestion de l'approvisionnement en services et en technologie de la Direction générale des approvisionnements du ministre de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada. Je suis accompagné de mon collègue, Alain Vaclair, directeur général du Secteur de la politique, des risques, de l'intégrité et de la gestion stratégique, également au sein de la Direction générale des approvisionnements.

[Traduction]

Afin d'appuyer les activités de programmes des ministères fédéraux, le gouvernement du Canada dépense annuellement environ 19 milliards de dollars pour l'acquisition de biens et de services. TPSGC acquiert des biens et services d'une valeur de 14 milliards de dollars par année au nom de 100 ministères et agences à travers le pays. Des dépenses de cette importance doivent être gérées avec expertise, afin de s'assurer qu'elles sont effectuées conformément aux règles applicables et que les valeurs fondamentales d'ouverture, d'équité et de transparence du gouvernement sont respectées.

La Direction générale des approvisionnements de TPSGC s'acquitte de ce rôle. Nous sommes le fournisseur de services communs d'approvisionnement du gouvernement fédéral. Nos activités sont orientées vers la prestation de services et l'apport d'un soutien dans le cadre des programmes des ministères et des agences.

[Français]

Je vais maintenant vous présenter le document qui se trouve devant vous. Il donne un aperçu de la façon dont Travaux publics et Services gouvernementaux Canada s'acquitte de son rôle à titre de principal organisme d'approvisionnement du Canada.

[Traduction]

Je vais faire un survol très rapide du jeu de diapositives et nous aurons probablement l'occasion de discuter davantage par la suite.

La diapositive 3 traite du mandat de Travaux publics. Nous sommes les gestionnaires et les gardiens des locaux à bureaux communs. Nous sommes l'acheteur central, à savoir la Direction générale des approvisionnements. C'est principalement de cette question que je vais vous entretenir aujourd'hui. Nous offrons des services en matière de paye et de pension ainsi que des services de technologie de l'information, de traduction, de vérification, de communication et de consultation. Le rôle est d'optimiser la valeur pour permettre aux ministères et agences du gouvernement d'offrir leurs programmes.

L'acheteur central s'assure que la passation des marchés par le gouvernement est ouverte, équitable et transparente, assure une optimisation des ressources, assure une fonction de freins et contrepoids, ajoute de la valeur et assure l'intégrité du processus.

On slide 4, you will see contracting principles and objectives: integrity, client service, national objectives, competition, equal treatment. You can see what all of those mean.

On the next slide are procurement key facts and figures. As an overview of the next two slides, the acquisition branch procures \$14 billion a year, which equates to 60,000 contracts and amendments per year for 100 departments and agencies.

The Government of Canada total, with its departments, makes purchases through 435,000 contractual documents a year, so we cover roughly 13 per cent, 14 per cent of that volume, but we cover 84 per cent of the value.

The top five commodities by value are IT equipment and software, IT and telecom services, ground and motor vehicles, fixed and rotary wing aircraft, and construction. The Department of National Defence represents about 50 per cent of the volume that Public Works is doing. Approximately 75 per cent of contracts are awarded competitively.

The next slide continues with the key facts and figures. We deal with roughly 14,000 suppliers per year, which include over 10,000 small- and medium-sized enterprises. Small and medium enterprises receive more than one third of the contracts in value and we awarded, for example, roughly \$5.33 billion to SMEs.

We also establish “pre-competed instruments.” You will probably hear that term today. This refers to a standing offer and supply arrangement, whereas we negotiate on behalf of all departments the kind of instruments they can use to place orders directly with the suppliers. We have enhanced all of those procurement instruments in the last five years by establishing a solid commodity management framework.

Slide 7 shows you the key players. Treasury Board, in the middle, sets government-wide procurement policies and oversight. We have the departments that define their requirements. We have Public Works ensuring the contracting integrity. The suppliers provide the goods and services but also a lot of good feedback to improve the system.

There is a balancing act between competing interests. We have trade agreements, but we also have to balance between the procurement principles, which I explained, and socio-economic considerations such as the small and medium enterprises, industrial and regional benefits, the “green,” the Aboriginal set-aside and innovation. We need to balance these and we need to do

Sur la diapositive 4, vous pouvez voir les principes et les objectifs du processus de passation des marchés : intégrité, service à la clientèle, objectifs nationaux, concurrence et traitement égal. Vous pouvez voir leur signification.

Sur la diapositive suivante, vous pouvez voir les faits saillants et les statistiques en matière d’approvisionnement. À titre d’aperçu pour les deux prochaines diapositives, la Direction générale des approvisionnements achète annuellement pour une somme de 14 milliards de dollars, ce qui correspond à 60 000 contrats et modifications par année pour le compte de 100 ministères et agences.

Le gouvernement du Canada, et ses ministères, procèdent à des achats par l’intermédiaire de 435 000 documents contractuels annuellement, alors, nous nous occupons d’environ 13 ou 14 p. 100 de ce volume, mais de 84 p. 100 de la valeur.

Les cinq principaux biens en fonction de la valeur sont l’équipement de TI et les logiciels, les services de TI et de télécommunications, les véhicules à effet de sol et les véhicules automobiles, les aéronefs à voilure tournante et les aéronefs à voilure fixe et les travaux de construction. Le ministère de la Défense nationale représente environ 50 p. 100 du volume des approvisionnements effectués par Travaux publics. Environ 75 p. 100 des contrats sont effectués de manière compétitive.

La diapositive suivante porte également sur les faits saillants et les statistiques. Nous faisons affaire avec environ 14 000 fournisseurs par année dont plus de 10 000 sont des PME. Les PME obtiennent plus du tiers des contrats en valeur, soit environ 5,33 milliards de dollars.

Nous avons également créé des « instruments préconcurrentiels ». Vous allez probablement entendre cette expression aujourd’hui. Elle s’applique à des offres à commandes et à des arrangements en matière d’approvisionnement, où nous avons négocié au nom de tous les ministères le genre d’instruments qu’ils peuvent utiliser pour commander directement auprès des fournisseurs. Nous avons amélioré tous ces instruments d’approvisionnement au cours des cinq dernières années en établissant un solide cadre de gestion des biens et services.

La diapositive 7 vous indique quels sont les principaux intervenants. Le Conseil du Trésor, au centre, établit les politiques d’approvisionnement pour l’ensemble du gouvernement et la supervision. Nous avons les ministères qui définissent leurs besoins. Nous avons Travaux publics qui veille à l’intégrité du processus de passation des contrats. Les fournisseurs fournissent des biens et des services, mais également beaucoup de rétroaction utile pour améliorer le système.

Il s’agit d’établir un équilibre entre des intérêts divergents. Nous avons des accords commerciaux, mais nous devons également établir un équilibre entre les principes de l’approvisionnement, que j’ai expliqués, et les considérations socioéconomiques, comme les petites et moyennes entreprises, les retombées industrielles et régionales, l’écologisation, les marchés

that within the legislation, the regulations and the policies. This is the role of the acquisitions branch of Public Works.

The next slide, page 9, outlines all the steps that we go through in the procurement process. We can come back to this during questions, but as you can see, there are nine steps from the “Requirement Definition” to the “Contract Close-Out.” All steps, such as solicitations and one-stage, multi-stage, are covered on that page.

The next slide is entitled “Opportunities for Improvement.” This is something that Public Works and Government Services Canada has done in the last five to six years. We are really working at improving the procurement process. We consulted with the suppliers and our clients, and this is a summary of what we are hearing from them and what we are targeting in terms of making the process faster and easier.

On the last slide, page 11, is the strategy to improve the procurement function. Again, this is making procurement more effective. We identified all the stakeholders in this diagram. We basically are trying to enhance the efficiency of our procurement function to allow departments to acquire their requirements in a timelier manner. We can again discuss that further, but this is something that we are working on a great deal.

The Chair: Thank you very much, Mr. Masse.

When a government department wants to buy a good or a service, are they required by legislation to involve you at the very front end? What is the structure for ensuring that you get involved?

Mr. Masse: As I mentioned, those departments have some delegation. For example, on the goods side, they have up to \$25,000. They have two choices for any procurement above \$25,000. They can use our pre-negotiated instruments, as I mentioned, or they can come to us. That is on the goods side.

The Chair: What requires them to go to you?

Alain Vaclair, Director General, Policy Risk, Integrity and Strategic Management Sector, Public Works and Government Services Canada: All ministers have the inherent right to procure for goods and services. However, the Department of Public Works and Government Services Act gives full authority to our minister to procure for goods. In turn, our minister will delegate to her colleagues. Currently the standard delegation, as Mr. Masse was explaining, is up to \$25,000. Also, for the limits of the standing offers and supply arrangements and pre-competed

réservés aux entreprises autochtones et l’innovation. Nous devons équilibrer ces éléments et nous devons le faire en respectant les lois, les règlements et les politiques. Voilà quel est le rôle de la Direction générale des approvisionnements de TPSGC.

La diapositive suivante, à la page 9, décrit toutes les étapes du processus d’approvisionnement. Nous pourrions y revenir durant la période des questions, mais comme vous pouvez le voir, il y a neuf étapes allant de la « Définition des besoins » à la « Clôture du contrat ». Toutes les étapes, comme l’appel d’offres et le processus en une étape, en plusieurs étapes, sont traitées dans cette page.

La diapositive suivante est intitulée « ...tenir compte de ce que nous avons entendu... ». C’est quelque chose que Travaux publics et Services gouvernementaux Canada a fait au cours des cinq ou six dernières années. Nous travaillons vraiment à améliorer le processus de passation des marchés. Nous avons consulté nos fournisseurs et nos clients, et il s’agit d’un sommaire de ce qu’ils nous ont dit et de ce que nous visons à faire pour rendre le processus plus rapide et plus facile.

Sur la dernière diapositive, à la page 11, on trouve la stratégie pour améliorer la fonction d’approvisionnement. Encore une fois, cela rend l’approvisionnement plus efficace. Nous avons indiqué tous les intervenants dans ce diagramme. Nous essayons essentiellement d’améliorer l’efficacité de notre fonction d’approvisionnement pour permettre aux ministères de combler leurs besoins de manière plus rapide. Encore une fois, nous pouvons discuter de cette question de manière plus approfondie, mais c’est quelque chose sur lequel nous travaillons beaucoup.

Le président : Merci beaucoup, monsieur Masse.

Lorsqu’un ministère désire acheter un bien ou un service, est-il tenu par la loi de vous faire intervenir dès le début? Quel est le mécanisme prévu pour s’assurer que vous intervenez?

M. Masse : Comme je l’ai dit, les ministères se sont vus déléguer certains pouvoirs. Par exemple, du côté des biens, ils sont autorisés à dépenser jusqu’à 25 000 \$. Pour tout approvisionnement supérieur à 25 000 \$, ils ont deux choix. Ils peuvent utiliser nos instruments prénégociés, comme je l’ai dit, ou ils peuvent s’adresser à nous. Cela s’applique aux biens.

Le président : Qu’est-ce qui les oblige à s’adresser à vous?

Alain Vaclair, directeur général, Secteur de la politique, des risques, de l’intégrité et de la gestion stratégique, Direction générale des approvisionnements, Travaux publics et Services gouvernementaux Canada : Tous les ministres jouissent du droit inhérent d’acheter des biens et des services. Toutefois, la Loi sur le ministère des Travaux publics et des Services gouvernementaux confère à notre ministre la pleine autorité pour acheter des biens. À son tour, notre ministre délègue des pouvoirs à ses collègues. À l’heure actuelle, la délégation standard, comme l’a expliqué

instruments and emergency contracting, that is kind of the standard delegation.

For services they have full authority, although the Treasury Board gives them a lower limit to procure before they have to go to the board. Our minister has a higher limit to procure for services.

The Chair: You say for services all the government departments are not required to go to Public Works.

Mr. Vaclair: They are not required; they have the authority.

The Chair: They can go to you if they want.

Mr. Vaclair: Yes, it is an advantage based on the value we add to the process and the expertise we have. As Mr. Masse was explaining, we do have quite an extensive range of pre-competed instruments. Once these are set up the process is much quicker and relevant to departments, so there is an advantage to come to us.

The Chair: To complete this picture, is the Department of National Defence a separate model or does it just fit in generally?

Mr. Vaclair: The Department of National Defence has the same authorities as other departments for services. However, they are a different case because for goods the actual term is “defence supplies.” That authority is given to our minister under the Defence Production Act. It is similar, but it is a distinct regime. Our minister has some special powers under that act. Under that legislation our minister then delegates or gives power to the Minister of National Defence similar to the other additional instruments that we have with other ministers.

The Chair: That gives a general view.

Mr. Vaclair: That is the legislative framework, if you will.

The Chair: Thank you.

[Translation]

Frank Brunetta, Procurement Ombudsman, Office of the Procurement Ombudsman: Mr. Chair, thank you for this invitation. I am pleased to discuss the role and mandate of the Office of the Procurement Ombudsman with you this morning.

[English]

Since being appointed in January 2011, I have benefited from the work in establishing the office undertaken by my predecessor, Shahid Minto, who retired in June 2010. My office is made up of quality people who believe what they are doing makes a difference

M. Masse, est limitée à 25 000 \$. En outre, pour les offres à commandes, les arrangements en matière d’approvisionnement, les instruments préconcurrentiels et la passation de marchés en cas d’urgence, c’est, en quelque sorte, la délégation standard.

Dans le cas des services, ils ont la pleine autorité, bien que le Conseil du Trésor leur délègue une limite de dépense plus faible avant qu’ils doivent s’adresser à lui. Notre ministre dispose d’une limite de dépense plus élevée dans le cas des services.

Le président : Vous dites que dans le cas des services, les ministères du gouvernement ne sont pas tenus de s’adresser à Travaux publics.

M. Vaclair : Ils ne sont pas tenus de le faire; ils ont l’autorité nécessaire.

Le président : Ils peuvent s’adresser à vous s’ils le désirent.

M. Vaclair : Oui, c’est un avantage en raison de la valeur que nous ajoutons au processus et de l’expertise que nous avons. Comme l’expliquait M. Masse, nous avons une gamme assez étendue d’instruments préconcurrentiels. Une fois que ces derniers sont établis, le processus est beaucoup plus rapide et plus pertinent pour les ministères, alors, il est avantageux de s’adresser à nous.

Le président : Pour compléter le tableau, est-ce que le ministère de Défense nationale constitue un modèle distinct ou est-ce qu’il est généralement semblable?

M. Vaclair : Le ministère de Défense nationale dispose des mêmes pouvoirs que les autres ministères en ce qui concerne les services. Toutefois, il constitue un cas différent parce que, pour les biens, l’expression réelle est « approvisionnements de défense ». Ce pouvoir est conféré à notre ministre en vertu de la Loi sur la production de défense. Il est semblable, mais il s’agit d’un régime distinct. Notre ministre dispose de pouvoirs spéciaux en vertu de cette loi. Toujours en vertu de cette loi, notre ministre délègue ensuite des pouvoirs au ministre de la Défense nationale semblables aux autres instruments additionnels que nous avons avec les autres ministres.

Le président : Cela donne une vue d’ensemble.

M. Vaclair : C’est le cadre législatif, si vous voulez.

Le président : Merci.

[Français]

Frank Brunetta, ombudsman de l’approvisionnement, Bureau de l’ombudsman de l’approvisionnement : Monsieur le président, je vous remercie pour cette invitation. C’est avec plaisir que je vous entretiendrai au sujet du rôle et du mandat du Bureau de l’ombudsman de l’approvisionnement ce matin.

[Traduction]

Depuis ma nomination en janvier 2011, j’ai profité du travail réalisé par mon prédécesseur, Shahid Minto, qui a pris sa retraite en juin 2010, en ce qui concerne la création du bureau. Mon bureau est constitué de gens de qualité qui croient que leur travail

to the fairness, openness and transparency of federal procurement and, ultimately, to the Canadian taxpayer. I am proud to have been chosen to lead this valued and trusted organization.

My remarks this morning will focus on three areas: the office's mandate, the work we do, and our direction and challenges. Let me begin with the office's mandate.

In April 2006, the government announced the Federal Accountability Act providing, among other things, the appointment of a Procurement Ombudsman. The office was created through an amendment of the Department of Public Works and Government Services Act and became fully operational in May 2008 with the coming into effect of the enabling regulations.

There are four main components to the office's mandate. I will give a brief description of each. The first is to review complaints respecting the award of a contract for the acquisition of goods below the value of \$25,000 and services below the value of \$100,000. The second is to review any complaints respecting the administration of a contract for the acquisition of materials or services by a department regardless of the dollar value. The third is to review the practices of departments for acquiring materiel and services to assess their fairness, openness and transparency. The fourth is to ensure that an alternative dispute resolution process is provided. In addition, I may be called by the Minister of Public Works and Government Services to perform a review of a particular practice of a department.

My office operates at arm's length from government departments. My position reports to the Minister of Public Works and Government Services. In this regard, as ombudsman, I am required to submit an annual report to the minister, who, in turn, is required to table that report in Parliament.

My office has approximately 25 full-time positions with a budget of roughly \$4 million. The office receives its funding through Public Works and Government Services Canada appropriation approved by the Treasury Board.

The Deputy Minister of Public Works and Government Services Canada has accountability for the management of public funds, property, human resources, as well as his role as chief accounting officer extant to my office. Having said that, my office operates independently, and I have control over the execution of our mandate and day-to-day operations.

Let me give you a brief overview of the type of work we do. Prior to the creation of my office, the procurement system was limited in providing a recourse mechanism for suppliers dealing with issues related to award of low dollar value contracts. By "low dollar value," I mean under \$25,000 for goods and \$100,000 for services.

améliorera l'équité, l'ouverture et la transparence de l'approvisionnement fédéral et, en fin de compte, profitera aux contribuables canadiens. Je suis fier d'avoir été choisi pour diriger cette organisation appréciée et digne de confiance.

Mes observations ce matin seront centrées sur trois domaines : le mandat du bureau, le travail que nous faisons ainsi que notre orientation et nos défis. Permettez-moi de commencer par le mandat du bureau.

En avril 2006, le gouvernement a présenté la Loi fédérale sur la responsabilité prévoyant, entre autres choses, la nomination d'un ombudsman de l'approvisionnement. Le bureau a été créé par le biais d'une modification à la Loi sur le ministère des Travaux publics et des Services gouvernementaux et il est devenu pleinement opérationnel en mai 2008 avec l'entrée en vigueur du règlement d'application.

Le mandat du bureau compte quatre volets principaux. Je vais donner une brève description de chacun d'entre eux. Le premier est d'examiner toute plainte relative à l'attribution de marchés d'acquisition de biens dont la valeur est inférieure à 25 000 \$ et de services dont la valeur est inférieure à 100 000 \$. Le deuxième est d'examiner toute plainte relative à la gestion de tout marché de l'État en vue de l'acquisition de matériel ou de services par un ministère, peu importe la valeur du marché. Le troisième est d'examiner les pratiques d'acquisition de matériel et de services des ministères pour évaluer l'équité, l'ouverture et la transparence. Le quatrième est de garantir l'accès à un mécanisme de règlement extrajudiciaire des différends. De plus, le ministre des Travaux publics et des Services gouvernementaux peut me charger d'examiner une pratique particulière d'un ministère.

Mon bureau est indépendant des ministères du gouvernement. Mon poste relève du ministre des Travaux publics et des Services gouvernementaux. À cet égard, à titre d'ombudsman, je suis tenu de présenter un rapport annuel au ministre, qui, à son tour, est tenu de déposer ce rapport au Parlement.

Mon bureau compte approximativement 25 postes à temps plein et son budget s'élève à environ 4 millions de dollars. Le bureau reçoit son financement par l'intermédiaire de crédits de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada approuvés par le Conseil du Trésor.

Le sous-ministre de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada assume la responsabilité pour la gestion des fonds publics, de la propriété, des ressources humaines et son rôle d'administrateur des comptes s'étend à mon bureau. Ceci dit, mon bureau fonctionne de manière indépendante et j'ai la haute main sur l'exécution de notre mandat et sur les activités quotidiennes.

Permettez-moi de vous donner un aperçu du genre de travail que nous faisons. Avant la création de mon bureau, le système d'approvisionnement était limité pour ce qui est de fournir un mécanisme de recours aux fournisseurs ayant des problèmes liés à l'attribution de contrats de faible valeur. Par « faible valeur », je veux dire moins de 25 000 \$ pour les biens et de 100 000 \$ pour les services.

At the time there was no dedicated body examining systemic procurement issues from a fairness, openness and transparency perspective. While suppliers with issues related to the award of larger dollar value contracts could go to the Canadian International Trade Tribunal, suppliers with issues concerning low dollar value contracts had three choices, none of which are very practical if you are a small businessman or woman. They could attempt to have their issue addressed by the department; they could simply swallow hard and accept the issue; or they could take legal action, which is often costly for small business. In creating the Office of the Procurement Ombudsman, the government filled the gap for these low dollar value contractors.

Since we opened our doors in 2008, we have received well over 1,500 calls, some of which are not procurement related. When it comes to the complaints that are embedded in those 1,500 calls, our role in fielding complaints is prescribed by our regulations. In order to ensure adherence to the regulations, each procurement inquiry is assessed by a team of federal procurement experts and a commercial law legal adviser. As prescribed by the regulations, I, as the ombudsman, must make a determination as to whether to review the complaint within 10 working days of the receipt of that complaint.

During those 10 working days, my office attempts to facilitate a resolution. If dialogue is unsuccessful and does not result in a withdrawal of the complaint or cancellation of the award of the contract, then I will, as the ombudsman, initiate a formal investigation and produce a report with my findings and any recommendations to the minister of the affected department, the Minister of Public Works and the complainant.

In those cases where the complaint does not meet the criteria of my regulations, with the complainant's permission, I may bring the matter to the attention of the appropriate deputy head. I do that because our interest in the process is to find a solution before the issue escalates and becomes a long, costly dispute.

I believe a testament to the success of our business model is that we have only had to initiate nine investigations since we became operational in 2008.

Another aspect of our legislation is that we have to ensure that alternative dispute resolution is made available for parties, either government or suppliers. Either party can request this process. However, they must, as prescribed by regulations, be a party to the contract at issue. In this area, my office has received a total of 21 requests for a dispute resolution process since opening our doors. We have conducted three formal processes, reached agreement using this approach on seven other requests. Seven requests were declined by either the supplier or the department, one was withdrawn and three were outside of our jurisdiction as prescribed by the regulations.

À cette époque, il n'y avait pas d'organisme particulier pour examiner les problèmes systémiques d'approvisionnement dans une perspective d'équité, d'ouverture et de transparence. Alors que les fournisseurs ayant des problèmes liés à l'attribution de contrats de plus grande valeur pouvaient s'adresser au Tribunal canadien du commerce extérieur, les fournisseurs aux prises avec un problème lié à un contrat de faible valeur avaient trois choix, dont aucun n'était très pratique pour un petit entrepreneur. Ils pouvaient tenter d'amener le ministère à corriger le problème; ils pouvaient avaler la pilule ou ils pouvaient tenter une poursuite en justice, ce qui est parfois coûteux pour une petite entreprise. En créant le Bureau de l'ombudsman de l'approvisionnement, le gouvernement a comblé le vide qui existait pour les entrepreneurs qui soumissionnaient sur des contrats de faible valeur.

Depuis que nous avons ouvert nos portes en 2008, nous avons reçu plus de 1 500 appels, dont certains ne sont pas liés à l'approvisionnement. Dans le cas des plaintes soulevées par ces 1 500 appels, notre rôle est prescrit par notre règlement. Pour garantir le respect de notre règlement, chaque enquête en matière d'approvisionnement est évaluée par une équipe formée d'experts fédéraux en matière d'approvisionnement et d'un conseiller juridique en droit commercial. Comme le prescrit le règlement, à titre d'ombudsman, je dois déterminer si nous allons examiner la plainte dans les 10 jours ouvrables suivant le dépôt de la plainte.

Durant ces 10 jours ouvrables, mon bureau tente de faciliter un règlement du différend. Si la discussion n'aboutit pas au retrait de la plainte ou à l'annulation de l'attribution du contrat, alors, à titre d'ombudsman, je déclenche une enquête formelle et rédige un rapport contenant mes conclusions et toute recommandation à l'intention du ministre du ministère concerné, du ministre des Travaux publics et du plaignant.

Dans les cas où la plainte ne répond pas aux critères établis par le règlement, avec l'autorisation du plaignant, je peux porter la question à l'attention de l'administrateur général approprié. Je fais cela parce que notre intérêt dans le processus est de trouver une solution avant que la question prenne de l'ampleur et devienne un conflit long et coûteux.

Je crois qu'on trouve une illustration du succès de notre modèle d'entreprise dans le fait que nous n'avons dû déclencher que neuf enquêtes depuis que le bureau est devenu opérationnel en 2008.

Un autre aspect de la loi qui nous régit, c'est que nous devons nous assurer que le mécanisme de règlement extrajudiciaire des différends est mis à la disposition des parties, que ce soit le gouvernement ou les fournisseurs. L'une ou l'autre des parties peut réclamer ce processus. Toutefois, elle doit, comme le prescrit le règlement, être partie au contrat en litige. Au total, mon bureau a reçu 21 demandes concernant un processus de règlement des différends depuis sa création. Nous avons mené trois processus formels, et obtenu un accord au moyen de cette approche dans sept autres cas. Sept demandes ont été rejetées soit par le fournisseur, soit par le ministère, une a été retirée et trois sortaient de notre champ de compétence tel que prévu par le règlement.

The last area of our work is practice reviews and studies. Responding to inquiries and facilitating disputes provides us an insight to the systemic issues that may be considered for detailed review. In this area, the office works independently in reviewing procurement practices of federal departments and agencies. We try to assess their fairness, openness and transparency and recommend improvements.

We have completed 12 reviews and studies since our inception, and we currently have four under way that will be published this year. We are in the process of finalizing a follow up to recommendations that were made in our 2009 reviews. I feel this is an important review since it will allow us to gauge the level of uptake of our suggested improvements by departments and agencies.

Our reviews follow the same type of process as performance audits. We use a systematic evidence-based approach, but one area where we differ from audits is that we try to identify best practices. We feel part of our role is to disseminate best practices to departments.

For the sake of brevity, I will now give you an indication of some of the challenges that I have identified since I have been in the job. One area that I am focusing on is outreach. I believe it is an undisputable fact that the office can only be effective if it is in tune with the community it was created to serve. This means that the development and execution of a concerted and sustained outreach program is instrumental. For me, 2011-12 will be a year where the office begins an ongoing process of listening to and understanding our stakeholders.

The second challenge is something I consider to be course correction. The office has been in place for three years, so our ability to make the necessary adjustments to the nature of our work in the organization will be heavily influenced by our ability to obtain a better understanding of how well the office is executing its responsibilities. In this area, we have launched a formative evaluation to assess the first three years of our operation, and we will make adjustments based on the results.

Our overarching objective during the next year is to structure and tool ourselves to meet the expectations and to fill the mandate envisioned by parliamentarians, while recognizing and respecting that the office is neither a lobbyist for suppliers nor an apologist for government.

The Chair: There may well be questions that arise from your presentation. We thank you for that.

Le dernier volet de notre travail est l'examen et l'étude des pratiques. Le fait de répondre aux demandes d'information et de faciliter le règlement des différends nous donne de l'information sur les problèmes systémiques que l'on pourrait étudier de manière détaillée. Dans ce domaine, le bureau travaille de façon indépendante pour examiner les pratiques d'approvisionnement des ministères et des agences du gouvernement fédéral. Nous essayons d'évaluer leur équité, leur ouverture et leur transparence et nous recommandons des améliorations.

Nous avons réalisé 12 examens et études depuis notre création et nous en avons quatre qui sont en cours et dont les résultats seront publiés cette année. Nous sommes en train de finaliser un suivi des recommandations qui ont été présentées dans nos examens de 2009. J'estime qu'il s'agit d'une étude importante puisqu'elle nous permettra de mesurer le degré d'adhésion des ministères et des agences aux améliorations que nous avons suggérées.

Nous faisons nos études en suivant le même processus utilisé pour les vérifications de gestion. Nous adoptons une approche systématique fondée sur des faits démontrés. Nous essayons de déterminer des pratiques exemplaires et c'est ce qui nous distingue des vérifications de gestion. Nous estimons que notre rôle consiste en partie à diffuser les pratiques exemplaires dans les ministères.

Pour gagner du temps, je vous donne maintenant une idée des défis que j'ai recensés depuis que j'occupe le poste. J'attache une importance particulière aux relations externes. Il est incontestable que le bureau ne peut être efficace que s'il est sur la même longueur d'onde que la communauté pour laquelle il est destiné à offrir des services. Cela signifie que l'élaboration et la réalisation d'un programme de relations externes concerté et soutenu sont essentielles. Pour moi, 2011-2012 sera une année où le bureau lancera un processus continu pour écouter et comprendre nos intervenants.

Je considère que le changement de cap est le deuxième défi. Le bureau est ouvert depuis trois ans, donc notre capacité à apporter les ajustements nécessaires à la nature de notre action dans l'organisation sera fortement influencée par notre capacité à mieux comprendre dans quelle mesure le bureau assume ses responsabilités. Dans ce domaine, nous avons commencé une évaluation formative de nos activités durant ces trois premières années et nous nous appuierons sur les résultats pour procéder à des ajustements.

Pour l'an prochain, l'objectif global vise à structurer et à armer le bureau afin de répondre aux attentes et remplir le mandat envisagé par des parlementaires tout en reconnaissant que le bureau n'agit ni comme lobbyiste des fournisseurs ni comme le défenseur du gouvernement.

Le président : Il se pourrait bien qu'il y ait des questions relatives à votre exposé; exposé pour lequel nous vous remercions.

I remind honourable senators that we are dealing with Main Estimates. On page 309 of our Main Estimates you can see the listing for Public Works and the Procurement Ombudsman. A \$4,315,000 total operating budget for the coming year is what is anticipated, Mr. Brunetta. How many employees?

Mr. Brunetta: Twenty-five.

The Chair: That is basically the same budget as last year. It is almost precisely the same. Has that changed in terms of the number of employees?

Mr. Brunetta: It fluctuates between 20 and 25. As with any other organization, we have separations and promotions.

The Chair: You are going through a review now to determine whether you are able to meet the mandate and the expectations with this budget and that number of employees?

Mr. Brunetta: That is correct.

The Chair: When do you anticipate that review will be done and made available?

Mr. Brunetta: The evaluation is just being initiated, so I would expect to have that information prior to the end of the fiscal year.

I should point out that part of the Treasury Board submission that created the office has a provision for going back to the Treasury Board for additional funding for up to 40 employees if the volume coming into the office warrants it. The evaluation will help us assess that as well.

The Chair: Is that an internal review, or do you have someone from outside doing that?

Mr. Brunetta: No. My approach on the review is to have an outside firm conduct it.

Senator Nancy Ruth: I want to turn to page 8 of your deck. I am always interested in the Aboriginal set-aside. Could you tell us what that is?

Mr. Masse: I will invite my colleague Mr. Vauclair to address that question.

Mr. Vauclair: Under the trade agreements, be it NAFTA or the World Trade Organization and so on, we have an allowance for set-asides. Another agreement that you may be aware of is the Agreement on Internal Trade that allows for only Aboriginal set-asides to be established in procurements.

There are some policies, mainly with the Department of Indian Affairs, that set the guidelines in terms of how these are to be approached for particular procurements. There are committees that review procurements, say, over \$2 million, to see what the opportunities are to have those set-asides established in some procurements.

Je rappelle aux sénateurs que nous examinons le Budget principal des dépenses. Les chiffres pour Travaux publics et le Bureau de l'ombudsman de l'approvisionnement se trouvent à la page 375 du Budget principal des dépenses. Un budget de fonctionnement total de 4 315 000 \$ est prévu pour l'année prochaine, monsieur Brunetta. Combien y a-t-il d'employés?

M. Brunetta : Vingt-cinq.

Le président : C'est pratiquement le même budget que l'an dernier. Presque exactement le même. Le nombre d'employés a-t-il changé?

M. Brunetta : Il varie entre 20 et 25. Comme dans toute autre organisation, nous avons des départs et des promotions.

Le président : Vous menez une étude afin de déterminer si, avec ce budget et ce nombre d'employés, vous pourrez remplir le mandat et répondre aux attentes?

M. Brunetta : C'est exact.

Le président : Quand prévoyez-vous terminer cette étude et la publier?

M. Brunetta : L'évaluation vient de commencer, je m'attends donc à ce qu'elle soit terminée avant la fin de l'exercice.

Je souligne que la partie de la présentation au Conseil du Trésor qui a créé le bureau contient une disposition prévoyant que nous pouvons demander des fonds supplémentaires au Conseil du Trésor pour un maximum de 40 employés si la charge de travail au bureau le nécessite. L'évaluation nous aidera à déterminer si cette demande de fonds sera nécessaire.

Le président : Est-ce une étude faite à l'interne ou par un organisme externe?

M. Brunetta : Non. J'ai décidé de retenir les services d'une firme externe.

Le sénateur Nancy Ruth : Je veux passer à la page 8 de votre exposé. Je suis toujours intéressée par le Programme de marchés réservés aux entreprises autochtones. Pouvez-vous nous le décrire?

M. Masse : Je vais demander à mon collègue, M. Vauclair, de répondre à cette question.

M. Vauclair : Les accords commerciaux, que ce soit l'ALENA ou ceux de l'Organisation mondiale du commerce, et cetera, prévoient des marchés réservés. L'accord sur le commerce intérieur est un autre accord dont vous avez peut-être entendu parler et qui ne permet que des marchés réservés aux entreprises autochtones pour le secteur de l'approvisionnement.

Certaines politiques, particulièrement au ministère des Affaires autochtones, établissent les lignes directrices relatives à leur application pour des approvisionnements particuliers. Des comités examinent les approvisionnements supérieurs à, disons, 2 millions de dollars afin de déterminer les possibilités d'avoir ces marchés réservés pour certains d'approvisionnement.

Senator Nancy Ruth: Is it correct to assume that up to 10 per cent of all the contracts let by Public Works are available to Aboriginal suppliers?

Mr. Vaclair: I could not comment on that. I do not have the numbers with me.

Senator Nancy Ruth: There may be a percentage?

Mr. Vaclair: I am not sure whether it is percentage based or quota based.

Mr. Masse, would you know?

Mr. Masse: There is no quota established. For example, in our pre-negotiated instrument, we always ensure that we have some Aboriginal set-aside business available for departments to use.

Senator Nancy Ruth: Is the Agreement on Internal Trade done within Canada, or is it part of an international negotiation?

Mr. Vaclair: It is with the provinces, yes. It is led by Industry Canada.

Senator Nancy Ruth: To the ombudsman: Are there disputes from Aboriginal communities regarding this set-aside?

Mr. Brunetta: We often hear of suppliers calling the office with regard to set-asides. Unfortunately, it is outside of our mandate to pursue those disputes, so the process we use there is to bring them to the attention of the Department of Indian and Northern Affairs. I actually met with the deputy minister last week and outlined some of the issues with set-asides that we are hearing.

Senator Nancy Ruth: Are there set-asides for any other group, such as businesswomen or any other suppliers?

Mr. Masse: No. This is the only program in the set-aside business.

Mr. Vaclair: Because of the Agreement on Internal Trade, it is the only set-aside allowable, if you will.

Senator Nancy Ruth: To the ombudsman again: In the review you will be doing, how will you deal with the Auditor General's report on the helicopters?

Mr. Brunetta: The review we are doing is an internally focused review to determine whether, in the first three years of operation, we are meeting our mandate, whether there are shortcomings, and whether there are areas I should raise with the minister that need to be adjusted. It is an internally focused assessment to determine whether the mandate that was laid out for the office is actually being achieved.

Le sénateur Nancy Ruth : Est-il juste de dire que les fournisseurs autochtones peuvent répondre à 10 p. 100 au maximum des appels d'offres de tous les contrats offerts par Travaux publics?

M. Vaclair : Je ne peux pas vous dire. Je n'ai pas les chiffres sous la main.

Le sénateur Nancy Ruth : Il y a peut-être un pourcentage?

M. Vaclair : Je ne sais pas si c'est par pourcentage ou par quota.

Monsieur Masse, le savez-vous?

M. Masse : Il n'y a pas de quota. Par exemple, dans notre instrument négocié au préalable, nous veillons toujours à ce que des marchés réservés aux entreprises autochtones soient disponibles pour être utilisés par des ministères.

Le sénateur Nancy Ruth : L'Accord sur le commerce intérieur s'applique-t-il seulement dans le territoire canadien ou entre-t-il dans le cadre d'une négociation internationale?

M. Vaclair : Il s'applique avec les provinces. Industrie Canada en a la direction.

Le sénateur Nancy Ruth : Cette question s'adresse à l'ombudsman : est-ce que les collectivités autochtones sont à l'origine de différends portant sur les marchés réservés?

M. Brunetta : Nous entendons souvent dire que des fournisseurs téléphonent au bureau au sujet des marchés réservés. Malheureusement, notre mandat ne nous permet pas de nous occuper de ces différends. Par conséquent, nous les portons à l'attention du ministère des Affaires autochtones et du développement du Nord canadien. En fait, j'ai rencontré le sous-ministre la semaine dernière et lui ai fait part des questions liées au marché réservé dont nous avons connaissance.

Le sénateur Nancy Ruth : Existe-t-il des marchés réservés pour d'autres groupes, par exemple les femmes d'affaires ou tout autre fournisseur?

M. Masse : Non. C'est le seul programme de marchés réservés.

M. Vaclair : C'est le seul marché réservé autorisé en vertu de l'Accord sur le commerce intérieur.

Le sénateur Nancy Ruth : Une autre question pour l'ombudsman : dans l'étude que vous faites, comment allez-vous aborder le rapport du Bureau du vérificateur général sur les hélicoptères?

M. Brunetta : L'étude que nous faisons est axée sur les activités internes et vise à déterminer si nous remplissons notre mandat durant ces trois années de fonctionnement du bureau; s'il y a des lacunes; et, s'il y a des secteurs qui nécessitent des ajustements et que je devrais signaler au ministre. Il s'agit d'une évaluation axée sur les activités internes pour déterminer si le mandat qui a été confié au bureau est rempli.

Senator Nancy Ruth: That might include the report of the Auditor General in the fall of 2010. It is only a few months ago, so I am sure the department has not had much time to deal with it.

Mr. Brunetta: I expect that any firm that does the evaluation will take into consideration other issues that impact the office, yes.

The Chair: Senator Nancy Ruth raised the issue, Mr. Brunetta, of the Aboriginal set-asides, and you have indicated that unfortunately it is not within your mandate. Have you made a recommendation to the minister or to the deputy minister that your mandate might be expanded to allow you to deal with those issues?

Mr. Brunetta: Thank you for the question. At this stage it is too early in the process. I would want to have the results of the evaluation. As I mentioned in my opening remarks, I am also in the process of doing an outreach. I would like to speak to stakeholders in the supplier community. We have had cases where our office, because of the regulations, has not been able to assist suppliers. I want to speak to those suppliers to see whether there is an opportunity or a need to review the parameters that govern the office.

To answer your question, I have not done that yet. I do not believe I have the necessary information to approach the minister. You also mentioned the deputy minister. I would not approach the deputy minister. I would perhaps consult the deputy minister for advice, but I would be dealing directly with the minister. However, it is far too early to do that.

Senator Neufeld: I want to turn to page 10 of the deck, "Opportunities for Improvement." When I read those headings, it says to me that there is not much left; everything needs improvement and I guess we can always strive to be better on everything.

One of the headings says, "Government is too risk averse." Can you explain what you mean by that and how that affects the procurement process to make it cumbersome?

Mr. Masse: We are very cautious in preparing our statement of requirements or statement of work. We work with the departments to prepare those, and we basically manage the process. In managing the process, we always ensure that we are open to all suppliers.

You can appreciate that some suppliers would like us to open the statement of work in different areas, but we have to ensure we offer equal opportunity for everyone. Even though a group of suppliers would like to have flexibility in bidding, we have to ensure the integrity. It is always seen as protecting the taxpayer, and that is our role. Our role is to ensure the integrity of the process. Therefore, before changing anything in the requirement, we just want to ensure we respect those procurement principles.

Le sénateur Nancy Ruth : Cela pourrait inclure le rapport de la vérificatrice générale publié en automne 2010. Il n'y a que quelques mois de cela, je suis donc sûre que le ministère n'a pas eu beaucoup de temps pour l'étudier.

M. Brunetta : J'espère que n'importe quelle firme chargée de l'évaluation examinera les autres questions qui touchent le bureau.

Le président : Monsieur Brunetta, le sénateur Nancy Ruth a parlé des marchés réservés aux entreprises autochtones et vous avez dit qu'ils n'entrent malheureusement pas dans le cadre de votre mandat. Avez-vous proposé au ministre ou au sous-ministre d'élargir votre mandat afin que vous puissiez vous occuper de ces questions?

M. Brunetta : Merci pour la question. À ce stade, il est trop tôt de faire une telle proposition. J'attends les résultats de l'évaluation. Comme je l'ai dit dans ma déclaration préliminaire, je prépare aussi un programme de relations externes. J'aimerais parler aux fournisseurs. Le bureau a été saisi de cas qu'il ne pouvait examiner à cause des règlements, nous n'avons donc pas pu aider des fournisseurs. Je veux discuter avec ces fournisseurs pour voir s'il est possible ou nécessaire de revoir les paramètres qui régissent le bureau.

Pour répondre à votre question, je n'ai pas encore fait une telle proposition. Je ne crois pas disposer des renseignements nécessaires pour proposer l'élargissement du mandat au ministre. Vous avez aussi mentionné le sous-ministre. Je ne ferai pas cette proposition au sous-ministre. Je le consulterai peut-être pour avoir son avis, mais je ferai affaire directement avec le ministre. De toute façon, il est encore trop tôt pour faire cela.

Le sénateur Neufeld : J'aimerais passer à la page 10 de l'exposé, « Possibilités d'amélioration ». En lisant les titres sur cette page, je me dis qu'il ne reste pas grand-chose à ne pas améliorer; tout a besoin d'être amélioré, en plus je suppose que nous pouvons toujours nous efforcer d'être meilleurs en toute chose.

« Le gouvernement est trop réfractaire au risque », c'est l'un des titres. Que voulez-vous dire par là et de quelle façon cette attitude du gouvernement alourdit le processus d'approvisionnement?

M. Masse : Nous exerçons une grande prudence en préparant notre énoncé des besoins ou énoncé de travail. Nous préparons ces énoncés en collaborant avec les ministères et nous gérons pratiquement le processus. Durant la gestion du processus, nous veillons toujours à être ouverts à tous les fournisseurs.

Vous pourrez comprendre que certains fournisseurs souhaitent que nous annoncions l'énoncé de travail dans différentes régions, mais nous devons veiller à offrir les mêmes chances à chacun. Même si un groupe de fournisseurs souhaite avoir une certaine flexibilité pour soumissionner, nous devons assurer l'intégrité. Il s'agit toujours de protéger le contribuable, et cela est notre responsabilité. Notre rôle est d'assurer l'intégrité du processus. Par conséquent, avant de changer quoi que ce soit dans l'énoncé

This is the business we are in. The mandate of the acquisitions branch is to ensure the three main principles of openness, fairness and transparency.

Senator Neufeld: Thank you for that, but it says, “Opportunities for Improvement.” That is what the page says to me. It says that government is too risk averse. Tell me, what do they have to do to be less risk averse to meet that goal you set out here — not us — for your department to meet? I assume that is a goal.

Mr. Masse: We are trying to link some of our processes to the level of procurement risk. For example, in the approval of authority within the department, we have pilot projects running, which are part of the improvement. We want to link the approval to the level of risk. That will be an improvement in terms of being faster and more timely. Instead of applying the same process based on the value, it will be based on the risk. That will be a major shift in the approach. Obviously, that will lower the level of approval within the department.

That is an example. Instead of applying the same fixed system to all procurement regardless of the level of risk, we will be working on that. This is one pilot project we are proceeding with currently.

Senator Neufeld: That is great.

Tell me how long you have had these goals. I assume all of those items are goals, opportunities for improvement. How long has any one of those been a goal of your department?

Mr. Masse: We accelerated our consultation, I would say, in the last two years, but this is ongoing. We created governance for all departments, so we have committees on which people are working. You can appreciate that we can always get better, so we have had a lot of progress in the last two years.

Senator Neufeld: There has been a lot of progress made on these goals within the last couple of years.

Mr. Masse: Yes.

Senator Neufeld: I would like to take an example from the deck. For instance, you do Public Works and Government Services Canada and roads. When doing roads, there will be a contract in the Far North. I assume that will be a procurement process through your department. Someone else in Public Works will be carrying out the work on the ground, right? You just procure the equipment to do it.

When I look at page 9, box 7 says that you monitor contract progress and contractors’ performance. Does that mean that the Department of Public Works, in managing this within their

des besoins, nous voulons être sûrs de respecter les principes liés aux achats. C’est notre travail. Le mandat de la Direction générale des approvisionnements est de garantir le respect des trois grands principes : l’ouverture, l’équité et la transparence.

Le sénateur Neufeld : Merci pour votre réponse, mais il est écrit « Possibilités d’amélioration. » Cette page m’annonce que le gouvernement est trop réfractaire au risque. Dites-moi ce qu’il doit faire pour être moins réfractaire au risque afin que votre ministère atteigne l’objectif que vous — pas nous — avez fixé ici? Je suppose que c’est un objectif.

M. Masse : Nous essayons d’associer certains de nos processus au risque lié à l’approvisionnement. Par exemple, dans l’autorisation donnant le pouvoir au sein du ministère, nous avons lancé des projets pilotes qui font partie du processus d’amélioration. Nous voulons associer l’autorisation au niveau de risque. Cela nous rendra plus rapides dans notre travail et plus respectueux des délais. Au lieu d’être axé sur la valeur, le processus sera axé sur le risque. L’approche en sera grandement modifiée et, bien évidemment, le niveau d’autorisation diminuera au sein du ministère.

C’est un exemple. Donc, au lieu d’utiliser le même système fixe pour tous les achats quel que soit le niveau de risque, nous ferons des efforts pour atteindre cet objectif. Il s’agit là d’un projet pilote en cours.

Le sénateur Neufeld : Excellent.

Il y a combien de temps que vous vous êtes fixé ces objectifs? Je suppose que tous ces titres constituent des objectifs, des possibilités d’amélioration. Depuis combien de temps votre ministère s’est fixé l’un de ces objectifs?

M. Masse : Au cours des deux dernières années, nous avons accéléré notre processus de consultation, mais cette accélération se poursuit. Nous avons créé une gouvernance pour tous les ministères, nous avons donc des comités. Vous pouvez comprendre qu’il existe toujours des possibilités de s’améliorer et c’est pour cela que nous avons accompli beaucoup de progrès ces deux dernières années.

Le sénateur Neufeld : Il y a eu beaucoup de progrès pour atteindre ces objectifs au cours de ces deux dernières années?

M. Masse : Oui.

Le sénateur Neufeld : Je voudrais utiliser un exemple pris dans l’exposé. Par exemple, vous travaillez pour Travaux publics et Services gouvernementaux Canada et vous construisez des routes. Quand vous construisez des routes, il y aura un contrat dans le Grand Nord. Je suppose qu’il y aura un processus d’approvisionnement par le biais de votre ministère. Un autre service de Travaux publics se chargera de faire le travail sur le terrain, n’est-ce pas? Vous ne faites que fournir le matériel.

À la page 9, il est écrit dans l’encadré 7 que vous surveillez la progression du contrat et le rendement de l’entrepreneur. Cela veut-il dire que, dans le cadre de la gestion des activités du

operation, are out there monitoring the process and the contractors' performance? Are you saying that you come along and do that as well in the procurement process? I am confused.

Mr. Masse: You will see two colours on this slide, yellow and blue. The yellow is an area where the client department requiring the goods or services is responsible. The blue is where Public Works is responsible.

When you have a mix, like box 7, a mix of blue and yellow, it is a shared responsibility. Therefore, on the ground with respect to roads, depending on the client, they could assume that responsibility. We will administer the contract, per se, but that would be a client responsibility on the ground.

In terms of real property or roads, for example, Public Works has a real property branch that will act on behalf of the client. We have cases where real property will be the technical authority on behalf of a department. That is another service we offer, but I am with the acquisition branch.

In terms of procurement and box 7, I will ensure contract administration. If someone on the ground comes back and says they need to amend the contract because in digging down they found something else, we then get involved.

Senator Neufeld: Mr. Brunetta, your office employs 25 people, and contracts are let out in the range of \$14 billion a year. How do complaints come to you? Do they come from suppliers who are unhappy that they have not successfully won a contract, or do contractors who have a contract come to you if they have a disagreement with Mr. Masse and his department?

I would ask that you expand a bit on how contracts are spread across the country. I come from British Columbia, and I hear — I do not know whether it is true or not — that almost all the money is spent in Central Canada and very little in the Western provinces. That could apply to the Eastern provinces as well, but I do not live there.

Mr. Brunetta: I will start with your last question regarding the distribution of contracts across the country. Unfortunately, I am not in a position to answer that question. I think my colleagues might have a better idea of the distribution of contracts.

In terms of your first question, the types of issues that come to our attention, you are absolutely right; there are two types that we hear about consistently, and the split is roughly 75 per cent to 25 per cent. Of the calls we receive regarding contract complaints, 75 per cent have to do with contract award — the way the contract was awarded. Essentially, I will categorize them into four areas.

ministère, des employés de Travaux publics se rendent sur le terrain pour surveiller le processus et le rendement de l'entrepreneur? Voulez-vous dire que vous faites la même chose pour le processus d'approvisionnement? Je n'arrive pas comprendre.

M. Masse : Vous remarquez deux couleurs dans cette diapositive, du jaune et du bleu. Le jaune indique les responsabilités du ministère client qui demande des biens ou des services et le bleu indique les responsabilités de Travaux publics.

Quand vous voyez deux couleurs, comme dans l'encadré 7, du bleu et du jaune, cela signifie que les responsabilités sont partagées. Par conséquent, sur le terrain le client peut être chargé de la responsabilité des routes. Nous administrerons le contrat, mais le client assumera des responsabilités sur le terrain.

Au sujet des biens immobiliers ou des routes, par exemple, Travaux publics a une Direction générale des biens immobiliers qui agira au nom du client. Dans certains cas, la Direction générale des biens immobiliers est l'autorité technique au nom du ministère. C'est un autre service que nous offrons, mais je travaille à la Direction générale des approvisionnements.

Au sujet de l'approvisionnement et de l'encadré 7, je serai chargé de l'administration du contrat. Si quelqu'un qui travaille sur le terrain vient annoncer qu'il faut modifier le contrat parce qu'en creusant, ils sont tombés sur quelque chose d'autre, alors nous intervenons.

Le sénateur Neufeld : Monsieur Brunetta, votre bureau emploie 25 personnes et les contrats sont octroyés à raison de 14 milliards de dollars par an. De quelle façon les plaintes vous parviennent-elles? Proviennent-elles de fournisseurs mécontents de ne pas avoir obtenu de contrats ou est-ce que des entrepreneurs qui ont signé un contrat viennent vous voir s'ils sont en désaccord avec M. Masse et son ministère?

Pouvez-vous expliquer un peu plus en détail la façon dont les contrats sont répartis à travers le pays? Je suis originaire de Colombie-Britannique et j'entends dire, sans savoir si c'est vrai ou non, que la quasi-totalité de l'argent est dépensée au Canada central et très peu dans les provinces de l'Ouest. C'est peut-être aussi le cas pour les provinces de l'Est, mais je n'y réside pas.

M. Brunetta : Je commence par la dernière question sur la répartition des contrats à travers le pays. Malheureusement, je ne suis pas en mesure d'y répondre. Je crois que mes collègues ont peut-être une meilleure idée de ce qui se passe au niveau de la répartition des contrats.

Pour ce qui est de la première question, le type de difficultés que nous remarquons, et vous avez tout à fait raison; il y en a deux qui reviennent constamment, un 75 p. 100 des fois, l'autre 25 p. 100. Soixante-quinze pour cent des plaintes concernant les contrats et qui nous sont relayées par téléphone sont liées à l'octroi de contrats, à la façon dont le contrat a été attribué. Il y a essentiellement quatre catégories de plaintes.

There are people concerned about how their particular bids were evaluated. They feel the bid they submitted was not properly evaluated or there was some issue around the evaluation and how the criteria were applied.

The second is the evaluation and selection plan, people complaining that the evaluation is too restrictive or too excessive, or the mandatory requirements are too restrictive or excessive.

The third is the procurement strategy itself, departments deciding to compete or not compete.

Finally, Mr. Masse mentioned the statement of work. That seems to be an area of particular difficulty for suppliers. This is when departments put in vague or ambiguous requirements that they cannot address through a bid.

The second area, which is roughly 25 per cent of the calls we get, is contract administration. The vast majority of these have been late payments — although they have not been as prominent as when our office first opened. As you can appreciate, our main clientele is small business, with very thin margins for profit. A 30-day payment makes a tremendous difference, versus the 90 or 120 days that it may take. We have been getting calls from businessmen saying they are not getting their money fast enough.

Senator Neufeld: Since the formation of your office, do you think there have been significant improvements in all aspects of procurement?

Mr. Brunetta: That is difficult to say. I have only been in place since January. However, when I look at the statistics that we collect as an office, one area there has been improvement is in late payments. When we first opened our doors, from what I can see from the statistics, that seemed to be one area of particular concern for business people. That seems to have slowed down considerably.

The Chair: Gentlemen, we are trying to understand the relationship between your different departments. Senator Neufeld's question raises that issue again.

Mr. Brunetta, I am looking at page 9 of Mr. Masse's document, and we were talking about block 7, which is contract administration. There is an area entitled "Resolve disputes." Is that you, or is there is a dispute resolution mechanism with the department and its supplier, and then you are the person of last resort if it cannot be worked out with the department and the supplier?

Mr. Brunetta: That is precisely the way it should operate, and I say "should" because it varies from department to department.

Certains se préoccupent de la façon dont leurs soumissions ont été évaluées. Ils estiment que leurs soumissions n'ont pas été évaluées de façon appropriée ou qu'il y a un problème au niveau de l'évaluation et de la façon dont les critères ont été appliqués.

Les plaintes portant sur l'évaluation et la sélection constituent la deuxième catégorie. Les gens se plaignent de ce que l'évaluation est trop restrictive ou trop excessive ou de ce que les exigences obligatoires le sont également.

La stratégie d'approvisionnement est la troisième catégorie, les ministères qui doivent décider d'entrer ou non dans la concurrence.

Finalement, M. Masse a mentionné l'énoncé de travail qui pose particulièrement des problèmes aux fournisseurs. C'est dans l'énoncé de travail que les ministères présentent des exigences vagues ou ambiguës qu'ils ne peuvent inclure dans une offre.

Le deuxième sujet, c'est l'administration du contrat qui compte pour environ 25 p. 100 des appels que nous recevons. La plus grande majorité des appels concernent les paiements en retard, même s'il y a beaucoup moins de retard qu'à l'époque de l'ouverture du bureau. Les petites entreprises représentent notre principale clientèle et, comme vous pouvez l'imaginer, leur ratio de marge bénéficiaire est très faible. Un paiement versé dans les 30 jours fait toute la différence par rapport à un paiement qui peut être versé au bout de 90 ou 120 jours. Des chefs d'entreprise nous ont téléphoné pour nous dire qu'ils n'étaient pas payés assez rapidement.

Le sénateur Neufeld : Pensez-vous que, depuis la mise en place de votre bureau, il y ait eu des améliorations importantes à tous les niveaux de l'approvisionnement?

M. Brunetta : C'est difficile à dire, car je n'occupe ce poste que depuis le mois de janvier. Toutefois, en consultant l'information que nous recueillons je constate une amélioration dans le délai des paiements. À l'ouverture du bureau, d'après les statistiques, les plaintes des chefs d'entreprise portaient surtout sur les paiements en retard. Le nombre de plaintes à ce sujet a considérablement diminué.

Le président : Messieurs, nous essayons de comprendre le lien qu'il y a entre vos différents ministères. La question du sénateur Neufeld porte à nouveau sur cela.

Monsieur Brunetta, je me reporte à la page neuf du document de M. Masse et nous parlions du bloc sept qui porte sur l'administration des contrats. Une partie en est intitulée « Résolution des différends ». S'agit-il de vous ou s'agit-il d'un mécanisme de résolution des différends entre le ministère et son fournisseur après lequel vous intervenez en dernier recours si le ministère et le fournisseur ne peuvent pas régler leur différend?

M. Brunetta : C'est exactement comme ça que cela devrait fonctionner, et je dis bien « devrait » parce que cela varie d'un ministère à l'autre.

When we get a call regarding a dispute, our regulations require us to consider if it is a dispute regarding the terms and conditions of a contract. Our first approach is to try to ensure that the department has taken whatever steps were necessary to resolve the dispute. Our view is that disputes are best resolved between the two parties.

If, for one reason or another, the supplier is reluctant to approach the department or has attempted to resolve the issue with the department and has been unsuccessful, he can request our intervention. Our regulations require us to then put our process in place, and our process is to approach and alert the department that there is an issue that requires resolution. Our regulations require us to have both parties' agreement to the ADR process, the alternative dispute resolution process. Once we have that agreement, we are then required to present a proposal to both sides and initiate the process.

To answer your question directly, the departments are typically encouraged to try to resolve the issue internally. Not all departments have that capability. That is where our office often comes in.

Mr. Masse: I would like to touch on dispute resolution. The majority of disputes are contractual issues that are resolved at the lower end of the department. It may be simple. Sometimes it is interpreting the contract, where the supplier thinks it means a certain thing, and we have to become involved and resolve that. We also have a mechanism within Public Works to assist in dispute resolution if need be. Again, it is progressive and incremental. It always starts with the contracting officer responsible for the contract, and we have some mechanisms before it goes to OPO, for example.

Senator Gerstein: Mr. Brunetta, I believe you indicated you have been in your position since January 1 of this year.

Mr. Masse, how long you have been director general of the Services and Technology Acquisition Management Sector?

Mr. Masse: This is a recent appointment, but I have been a director general within Public Works for five years now.

Senator Gerstein: May I ask the same question of you, Mr. Vauclair?

Mr. Vauclair: Since January 2009.

Senator Gerstein: You talked about continuous improvements. There are continuous improvements; it is never ending. Let us jump forward and assume that we are about three or four years out, and we will be having a testimonial dinner for you two gentlemen. The dinner is to recognize the service that you have given to procurement and the Canadian government. Perhaps I would have the great honour of making the presentation to you, so I would come to you and say: "You have been there now for four or five years. What would you specifically want me to say about you as

Lorsque nous recevons un appel concernant un différend, nous sommes tenus par règlement de vérifier s'il s'agit d'un différend concernant les termes du contrat. Notre première approche consiste à faire en sorte que le ministère ait pris toutes les mesures nécessaires pour résoudre le différend. Nous sommes d'avis que ce sont entre les deux parties que se règlent le mieux les différends.

Si, pour une raison ou pour une autre, le fournisseur hésite à prendre contact avec le ministère ou s'il a tenté, mais en vain, de résoudre avec lui le différend, il peut demander notre intervention. Nous sommes alors tenus par règlement de mettre en place notre processus qui consiste à avertir le ministère qu'il y a un différend à régler. Toujours par règlement, nous sommes tenus d'obtenir l'accord des deux parties au mode substitutif de règlement des conflits. Une fois cet accord obtenu, nous devons leur présenter une proposition et amorcer le processus.

Pour répondre directement à votre question, les ministères sont habituellement invités à essayer de résoudre eux-mêmes le problème. Tous les ministères n'en sont pas capables. C'est alors que notre bureau intervient.

M. Masse : J'aimerais parler du règlement des différends. La majorité d'entre eux sont de nature contractuelle et sont réglés à un niveau inférieur au sein du ministère. Ce peut être une question simple, qui porte sur l'interprétation du contrat. Le fournisseur comprend une chose et nous devons intervenir pour arbitrer. Nous avons aussi au sein de Travaux publics un mécanisme utilisé au besoin pour aider à régler un différend. Là encore, l'approche est graduelle. On commence toujours par l'agent contractuel responsable et nous appliquons certains mécanismes avant de s'adresser au BOA.

Le sénateur Gerstein : Monsieur Brunetta, vous avez dit, je crois, que vous occupez votre poste depuis le 1^{er} janvier de cette année.

Monsieur Masse, depuis quand êtes-vous directeur général du Secteur de la gestion de l'approvisionnement en services et en technologies?

M. Masse : Cette nomination est récente, mais je suis directeur général à Travaux publics depuis cinq ans maintenant.

Le sénateur Gerstein : Puis-je vous poser la même question, monsieur Vauclair?

M. Vauclair : Depuis janvier 2009.

Le sénateur Gerstein : Vous parlez d'améliorations continues. Les améliorations, ça ne s'arrête jamais. Mais portons-nous dans l'avenir, disons que dans trois ou quatre ans, nous organisons un dîner à votre intention, messieurs. Il s'agirait de reconnaître ce que vous avez fait pour le secteur des approvisionnements et le gouvernement du Canada. J'aurais peut-être le grand honneur de m'adresser à vous. Je vous dirai donc : « Voilà quatre ou cinq ans que vous êtes ici. Que voudriez-vous que je dise à propos de deux ou trois améliorations substantielles que vous auriez apportées

to what your two or three major specific improvements were in the area that you are now responsible for?" It could not just be, "We would like to recognize these gentlemen because there are have been continuous improvements."

The Chair: Mind you, we only have a half hour.

Senator Gerstein: I have only asked for two or three. I am sure there would be many more.

Mr. Vauclair: I will give an example. It is on slide 10.

Senator Gerstein: You are taking absolute ownership for yourself.

Mr. Vauclair: It is a collective.

Senator Gerstein: I understand, but you will be spearheading this. What are you looking to accomplish?

Mr. Vauclair: One of the important aspects of client services and supplier relationships in the 20th and 21st centuries is e-enabled, electronic, e-based, web-based tools. This is an area where we are doing a lot of work to improve the interface with suppliers and clients to gain efficiencies and relevance to them in procuring for their goods and services. That is an area we are working very hard at.

Senator Gerstein: Will you be able to tick that off after three years as being a substantial change from today?

Mr. Vauclair: Much of it, yes. As always, bringing these initiatives forward is dependent on resources and funding. That would be one area.

Mr. Masse: I will raise another area. I mentioned commodity management and pre-negotiated instruments. This is something that we have done for years, but in the last five years it has been enhanced drastically. I have been instrumental in this. That would be a good example. We can say that what we see in terms of instruments right now is broader in application. All departments can access them. All departments understand the business rules behind them. There has been a major shift in those instruments compared to five years ago, when clients had difficulty finding them and were saying the business rules are all different and complicated. We have made many improvements. We brought the suppliers into the picture in developing them. Consultation is something else that we have improved in this department, and we will continue to do that. We are getting into developing new supply improvements that will utilize the participation of suppliers even more in the years to come.

Senator Gerstein: Is the majority of procurement done through contracts? Do you enter into a contract with the supplier? Is that the majority of the purchasing that takes place?

Mr. Vauclair: As opposed to what?

dans votre domaine d'activités? » Ce ne serait certainement pas : « Nous voudrions rendre hommage à ces messieurs parce qu'ils ont apporté des améliorations continues. »

Le président : Malheureusement nous n'avons qu'une demi-heure.

Le sénateur Gerstein : Je n'en demande que deux ou trois. Je suis sûr qu'il y en a beaucoup plus.

M. Vauclair : Je vais vous donner un exemple qui figure sur la diapositive 10.

Le sénateur Gerstein : Vous êtes entièrement responsable de vous-même.

M. Vauclair : C'est un travail collectif.

Le sénateur Gerstein : Je comprends, mais c'est vous qui dirigez ceci. Que cherchez-vous à accomplir?

M. Vauclair : L'un des aspects importants des liens entre les services clients et fournisseurs au XX^e et au XXI^e siècle est la maîtrise des outils informatiques et du web. C'est un domaine dans lequel nous travaillons beaucoup pour améliorer l'interface avec les fournisseurs et les clients en vue de leur fournir des biens et services avec efficacité et pertinence. C'est un domaine dans lequel nous travaillons très fort.

Le sénateur Gerstein : Seriez-vous en mesure de dire que c'est fait après trois ans de changements substantiels par rapport à aujourd'hui?

M. Vauclair : En gros, oui. Comme toujours, la réalisation de ces initiatives dépend des ressources et du financement. Ce serait un secteur où ces initiatives se sont réalisées.

M. Masse : Je parlerai d'un autre secteur, celui de la gestion des produits et des instruments prénégociés. C'est quelque chose que nous faisons depuis des années, mais au cours des cinq dernières années, ces activités se sont multipliées de façon extraordinaire. J'y ai contribué. Ce serait un bon exemple. Nous constatons que les instruments d'aujourd'hui sont de portée plus vaste. Tous les ministères peuvent y avoir accès. Tous les ministères comprennent les règles commerciales qui les sous-tendent. Ces instruments ont beaucoup évolué depuis cinq ans. Autrefois, les clients avaient de la difficulté à les trouver et disaient que les règles commerciales étaient toutes différentes et complexes. Nous avons apporté de nombreuses améliorations. Nous avons associé les fournisseurs à leur élaboration. Dans le ministère, nous avons aussi amélioré la consultation, et nous continuerons de le faire. Nous nous préparons à élaborer de nouvelles améliorations dans l'approvisionnement, améliorations qui feront appel, dans les années à venir, à une participation encore plus grande des fournisseurs.

Le sénateur Gerstein : L'approvisionnement se fait-il essentiellement par contrat? Passez-vous un contrat avec le fournisseur? Est-ce que cela se fait dans la majorité des cas?

M. Vauclair : Par opposition à quoi?

Senator Gerstein: As opposed to an arrangement for where people are to purchase things or where you buy things. Are bids put out?

Mr. Vauclair: Do you mean whether they are solicited or directed contracts?

Senator Gerstein: Yes.

Mr. Vauclair: I believe the statistics are that 75 per cent are “competed” contracts, and the rest are “directed” contracts, for acquisitions branch and government wide.

Senator Gerstein: In the areas of integrity and openness, when something is bid, after the contract is awarded, are all the bids made public so that everyone can see that I was successful and my colleague was not?

Mr. Masse: The winner’s bid is subject to access to information.

Senator Gerstein: It is subject to access to information?

Mr. Masse: Yes, and is available.

Senator Gerstein: Do the people who do not win the bid have the opportunity of see the winning bid?

Mr. Masse: Correct.

Mr. Brunetta: To clarify, I am not sure they see the winning bid. They see the winner of the process. I do not know that they see the complete bid. There is confidential information that a supplier would not want to disclose, such as his hourly rates.

Mr. Masse: Let me clarify. The bid is subject to access to information; third party information and suppliers’ information. If they describe pricing or strategy in their bid that they consider confidential to the company, that company is approached before releasing any of that information. If they give the authorization to release their information, it will become public.

This is in the domain of access to information, but I know they can obtain the bid subject to the confidentiality information.

The Chair: Thank you for that clarification. I think we understand that now.

Senator Callbeck: Mr. Brunetta, you talked about your mandate, and you mentioned reviewing departments. I believe you said that you have already done 12 and no doubt you make recommendations.

Mr. Brunetta: Yes.

Senator Callbeck: Are you satisfied that departments are following through on your recommendations? Do you have any power over this, or do you just submit a report to them and if they choose to do nothing then nothing happens?

Le sénateur Gerstein : Par opposition à un arrangement dans le cadre duquel des gens achètent des produits ou vous-même en achetez. Y a-t-il des appels d’offres?

M. Vauclair : Vous voulez dire appels d’offres entièrement ouverts ou restreints?

Le sénateur Gerstein : Oui.

M. Vauclair : Selon les statistiques, je crois que 75 p. 00 des contrats sont « concurrentiels », les autres sont des contrats sur appel d’offres restreints, pour la direction des acquisitions et à l’échelle gouvernementale.

Le sénateur Gerstein : Par souci d’intégrité et d’ouverture, et une fois que l’appel d’offres est fait et que le contrat est accordé, est-ce que toutes les soumissions sont rendues publiques de façon à ce que tout le monde puisse voir que c’est moi qui ai décroché le contrat plutôt que mon collègue?

M. Masse : La soumission du gagnant est assujettie à l’accès à l’information.

Le sénateur Gerstein : Est-elle assujettie à l’accès à l’information?

M. Masse : Oui et elle est disponible.

Le sénateur Gerstein : Est-ce que ceux qui n’ont pas eu le contrat peuvent voir la soumission gagnante?

M. Masse : Oui, tout à fait.

M. Brunetta : Pour préciser, je ne suis pas sûr qu’ils voient la soumission gagnante. Ils prennent connaissance du gagnant, mais pas de l’ensemble de la soumission, qui contient des renseignements confidentiels, tels que les taux horaires, qu’un fournisseur n’aimerait pas voir divulgués.

M. Masse : Précisons, la soumission est assujettie à l’accès à l’information, l’information sur des tierces parties et l’information des fournisseurs. Si les soumissionnaires décrivent des prix ou une stratégie qu’ils considèrent confidentiels pour la compagnie, on communique avec cette dernière avant de divulguer quelque information que ce soit. Si l’autorisation est donnée, l’information devient publique.

C’est dans le domaine de l’accès à l’information, mais je sais qu’ils peuvent obtenir la soumission, sous réserve du caractère confidentiel de l’information.

Le président : Merci de cette précision, je pense que c’est clair pour nous maintenant.

Le sénateur Callbeck : M. Brunetta, vous avez parlé de votre mandat et de l’examen des ministères. Vous avez dit, je pense, que vous en aviez fait 12 et vous avez certainement fait des recommandations.

M. Brunetta : Oui.

Le sénateur Callbeck : Êtes-vous convaincu que les ministères donnent suite à vos recommandations? Avez-vous un contrôle à ce sujet ou bien vous contentez-vous de soumettre un rapport et s’ils décident de ne pas y donner suite, rien n’arrive?

Mr. Brunetta: This is an area that the office was also curious in finding out about. The office launched a review of the acceptance of the recommendations made in the 2009 reports. That is in the process of being finalized now. While the report has not yet been finalized or published, I am required to submit that to the minister. I can tell you that early indications of our analysis are that there has been very good reception to our recommendations.

In terms of the strong-arm element of the mandate, I do not have the same powers as the Auditor General. It is not a requirement for departments to accept the recommendations.

Having said that, from what I have seen and experienced, deputy ministers take these reports very seriously. The results of our review of the 2009 recommendations support that. I have not yet seen — and I have to caution you the analysis is not quite finished — a department that has not accepted those recommendations and is either doing something about it or has done something about what we have said.

From that perspective, as a new ombudsman, it is very encouraging. It is an area that I think does not appear to have issues.

Senator Callbeck: However, the fact is that if a department chooses to ignore your recommendations they can. I suppose that is the same with all ombudsmen.

Mr. Brunetta: I cannot speak on behalf of the other ombudsmen, but that is certainly the case with our office.

Senator Callbeck: Your brief states that your office will “review any complaint respecting the award of a contract for the acquisition of goods below the value of \$25,000 and services below the value of \$100,000.” I think you said that 75 per cent of your complaints were within that. If there is a complaint where the value is \$30,000, who would review that?

Mr. Brunetta: There are avenues for suppliers; the Canadian International Trade Tribunal, for example. As I mentioned in my opening remarks, the reason for the office being created is that there was no mechanism or avenue for suppliers of contracts below those thresholds. There are avenues such as the CITT that look at complaints above that threshold.

Senator Callbeck: Living on Prince Edward Island, if I have a complaint, who do I contact?

Mr. Brunetta: I would encourage you, your constituents, to contact our office. As I mentioned in my opening remarks, we try to resolve an issue whether it is within our mandate or not. If it is above that threshold and the supplier is not aware that we are not the proper authority, we will direct them to the proper authority. I see that as our role.

Senator Callbeck: Another thing you mentioned in your mandate was the alternative dispute resolution mechanism. What role do you play in that?

M. Brunetta : C’est un aspect sur lequel le bureau était curieux d’en savoir plus. Le bureau a lancé une étude sur le suivi des recommandations faites dans les rapports de 2009. On est en train de mettre la dernière main à l’étude. Bien que le rapport ne soit pas entièrement terminé ou publié, je suis tenu de le soumettre au ministre. Selon les premières indications de notre analyse, je peux vous dire que nos recommandations ont été très bien reçues.

Pour ce qui est du caractère contraignant du mandat, je n’ai pas les mêmes pouvoirs que le vérificateur général. En effet, les ministères ne sont pas tenus d’accepter les recommandations.

Cela dit, d’après ce que j’ai constaté, les sous-ministres prennent ces rapports très au sérieux. Les résultats de notre examen des recommandations de 2009 en témoignent. Même si l’analyse n’est pas encore tout à fait terminée, je dois dire que je n’ai pas encore vu de ministère n’ayant pas accepté les recommandations. Soit ils font quelque chose à leur sujet soit ils donnent un suivi quelconque.

De ce point de vue, c’est très encourageant pour un nouvel ombudsman. C’est un domaine dans lequel il ne semble pas y avoir de problème.

Le sénateur Callbeck : Toutefois, le fait est que si un ministère décide de ne pas tenir compte de vos recommandations, il peut le faire. Je suppose que c’est le cas pour tous les ombudsmen.

M. Brunetta : Je ne peux pas parler au nom des autres ombudsmen, mais c’est certainement le cas dans notre bureau.

Le sénateur Callbeck : Selon le document que vous nous avez présenté, votre bureau « examinera toute plainte relative à l’attribution d’un contrat d’acquisition de biens dont la valeur est inférieure à 25 000 \$ et de services dont la valeur est inférieure à 100 000 \$. » Vous avez dit, je pense, que 75 p. 100 de vos plaintes concernaient des contrats d’une valeur se situant en deçà de ces montants. Examineriez-vous une plainte pour un contrat d’une valeur de 30 000 \$?

M. Brunetta : Les fournisseurs ont des recours, par exemple le Tribunal canadien du commerce extérieur. Comme je l’ai mentionné dans mes observations préliminaires, le bureau a été créé parce qu’il n’y avait pas de mécanismes de recours pour les fournisseurs de contrat en deçà de ces seuils. Au-delà, il y a des recours, tels que le TCCE.

Le sénateur Callbeck : Si j’ai une plainte à faire dans l’île du Prince-Édouard, où dois-je m’adresser?

M. Brunetta : Je vous encouragerais, vous ou vos électeurs, à prendre contact avec notre bureau. Comme je l’ai mentionné dans mes observations préliminaires, nous essayons de régler les problèmes, qu’ils relèvent ou non de notre mandat. Si la valeur du contrat dépasse ce seuil et que le fournisseur ignore que cela ne nous concerne pas, nous l’adresserons à l’autorité compétente. Cela fait partie de notre rôle.

Le sénateur Callbeck : Vous avez mentionné autre chose dans votre mandat, le mode substitutif de règlement des conflits. Quel rôle jouez-vous à cet égard?

Mr. Brunetta: I am not sure how to answer that question. As I mentioned earlier, if we are approached by either a supplier or a department because an issue has been raised around the administration of a contract, my regulations require me to approach the other party and suggest the ADR process be implemented. If one of the parties declines, then I have no recourse other than to try to resolve the issue through shuttle diplomacy, and we have been successful at doing that as well. However, if I am approached by either party, my regulations require me to inform the other party and try to get the parties across the table to resolve the issue.

Senator Callbeck: In your opening remarks you referred to the fact that the minister can ask you to perform other duties or functions respecting the practices of the departments. Have you been requested to do anything?

Mr. Brunetta: No. To date the reviews we have performed are all reviews of areas that my predecessor had interest or concerns in reviewing.

Senator Callbeck: How do you ensure that Public Works and Government Services is fulfilling its mandate by providing high-quality goods and services at a low cost and in a fair manner? Is that done through the reviews or are there other ways?

Mr. Brunetta: If you consider the mandate as I expressed it in my opening remarks, the only way that I could do that is through a practice review, but I have to caution you that practice reviews that I am required to perform are to focus on the fairness, openness and transparency of the process. When it comes to value and whether Public Works is achieving its objectives, that is outside of our mandate.

Senator Callbeck: Mr. Masse, a few years ago I was involved with the Prime Minister's Task Force on Women Entrepreneurs, and we went across the country from coast to coast to coast. We heard a lot of concerns from small business — because women generally operate small businesses — about the procurement process. We made many recommendations in that report. I do not want to take the time today to go through them, but could the committee have a written response to the recommendations we made? If you need a copy of that report, I would be happy to supply one.

Mr. Masse: Yes, we will look into it. As you probably know, there is an Office of Small and Medium Enterprises within Public Works. One of my colleagues was probably involved with those consultations, so I will pass along the request.

Senator Callbeck: As I remember, we found it to be very costly, complex and time consuming. Many of them were frustrated to death with the system. Therefore, I would be happy to know what has happened to the recommendations.

Mr. Masse: Very well.

M. Brunetta : Je ne sais pas trop comment répondre à cette question. Comme je l'ai mentionné précédemment, si un fournisseur ou un ministère s'adresse à nous à propos d'un problème entourant l'administration d'un contrat, je suis tenu par le règlement de m'adresser à l'autre partie et de lui proposer la mise en œuvre du mode substitutif de règlement. Si l'autre partie refuse, je n'ai d'autre recours que la navette diplomatique, que nous avons d'ailleurs utilisée avec succès. Toutefois, si l'une ou l'autre partie s'adresse à moi, je suis tenu par le règlement d'en informer l'autre et d'essayer de convaincre les deux parties de négocier.

Le sénateur Callbeck : Dans vos observations préliminaires, vous avez dit que le ministre peut vous demander d'assumer d'autres rôles ou fonctions par rapport aux pratiques des ministères. Vous a-t-on demandé quelque chose de cet ordre-là?

M. Brunetta : Non. Jusqu'à maintenant, tous les examens concernaient des secteurs auxquels mon prédécesseur s'intéressait ou qui l'inquiétaient.

Le sénateur Callbeck : Comment vous assurez-vous que Travaux publics et Services gouvernementaux joue son rôle, qui est de fournir des biens et services de haute qualité à faible coût et de façon équitable? Le faites-vous grâce aux examens ou par d'autres moyens?

M. Brunetta : Par rapport au mandat que j'ai décrit dans mes observations préliminaires, le seul moyen de le faire est par l'examen des pratiques, mais je dois vous avertir que les examens de pratiques auxquels je suis tenu de procéder doivent se concentrer sur l'équité, l'ouverture et la transparence du processus. La valeur des biens et services rendus et l'atteinte des objectifs par Travaux publics ne relèvent pas de notre mandat.

Le sénateur Callbeck : Monsieur Masse, il y a quelques années, j'ai participé au Groupe de travail du premier ministre sur les femmes entrepreneures qui s'est rendu d'un océan à l'autre du pays. Les petites entreprises — qui sont généralement exploitées par des femmes — nous ont fait part de nombreuses préoccupations. Nous avons fait beaucoup de recommandations dans ce rapport. Je ne veux pas prendre le temps de les passer en revue aujourd'hui, mais est-ce que le comité pourrait avoir une réponse écrite aux recommandations que nous avons faites? Je serais par ailleurs heureuse de vous fournir une copie du rapport si vous en avez besoin.

M. Masse : Oui, nous nous pencherons là-dessus. Comme vous le savez probablement, il y a à Travaux publics un bureau des petites et moyennes entreprises. Comme l'un de mes collègues était associé à ces consultations, je lui communiquerai la demande.

Le sénateur Callbeck : D'après mes souvenirs, nous l'avons trouvé très coûteux, complexe et prenant beaucoup de temps. Beaucoup étaient terriblement irrités par le système. Je serai donc heureuse d'apprendre ce qui est arrivé des recommandations.

M. Masse : Très bien.

Senator Marshall: Mr. Brunetta, are there restrictions on your mandate? Is your mandate restricted to purchases under a certain dollar amount or just within certain departments?

Mr. Brunetta: There are very few departments that I am not mandated to review. It is government wide.

The parameters of my mandate, as I mentioned earlier, apply to any contract award under \$25,000 for goods and under \$100,000 for services.

Senator Marshall: Why is there a restriction? Why are those ceilings put on the contracts? Do you know the history?

Mr. Brunetta: I do not know the history of them. I cannot answer as to why there would be ceilings on the contracts.

Senator Marshall: Your office resides in the Department of Public Works and Government Services, or are you outside of the department? I know you report to the minister.

Mr. Brunetta: The office is part of the minister's portfolio, but we are a separate entity from the Department of Public Works.

Senator Marshall: I am interested in contracts that are awarded without competition. There is a provision under the regulations — I think it might be section 6 — that if certain criteria are met, a department or organization does not have to go through a competitive process. Could I have your comments on that?

Your predecessor was concerned about the adequacy of supporting documentation in the files to support decisions. Could you elaborate on the downside of this permitted exemption? Do you know the total dollar value of those exemptions?

Mr. Brunetta: I cannot say, senator, that I know the total dollar value. Perhaps one of my colleagues has that figure.

In terms of the downside, I believe that when you run a government operation there are certain cases where a sole-source contract is warranted. With national security, for example, I think the exemptions are appropriate. There are cases where soliciting bids does not make sense for one reason or another. Having said that, as my predecessor indicated, the robustness of the justification is often an issue.

Based on what I have seen, I would not put any particular emphasis on sole-source contracts. I think the reviews that were done by the office demonstrate that the thoroughness and the adequacy of documentation of any contract can be improved.

File documentation is an issue and departments have recognized that. It appears to happen in cases where there is urgency to get the contract in place and getting the files in order is almost an afterthought. Part of it is human nature, I think. You want to get the contract in place and get the work done so that the

Le sénateur Marshall : Monsieur Brunetta, votre mandat fait-il l'objet de restrictions? Se limite-t-il aux achats inférieurs à un certain montant ou se limite-t-il à certains ministères?

M. Brunetta : Très peu de ministères ne relèvent pas de mon mandat, qui s'applique à l'échelle du gouvernement.

Comme je l'ai mentionné précédemment, mon mandat s'applique à tout contrat d'acquisition de biens dont la valeur est inférieure à 25 000 \$ et de services dont la valeur est inférieure à 100 000 \$.

Le sénateur Marshall : Pourquoi y a-t-il une restriction? Pourquoi les contrats sont-ils assortis de plafonds? En connaissez-vous l'origine?

M. Brunetta : Je n'en connais pas l'origine. Je ne peux pas vous dire pourquoi les contrats sont assortis de plafonds.

Le sénateur Marshall : Votre bureau fait-il partie du ministère des Travaux publics et des Services gouvernementaux? Je sais que vous relevez du ministre.

M. Brunetta : Le bureau fait partie du portefeuille du ministre, mais nous sommes indépendants du ministère des Travaux publics.

Le sénateur Marshall : Je m'intéresse aux contrats accordés sans concurrence. Le règlement comporte une disposition — à l'article six je crois — selon laquelle, sous réserve de certains critères, un ministère ou une organisation n'est pas tenu d'appliquer un processus concurrentiel. Pourrais-je avoir vos observations à ce sujet?

Votre prédécesseur se souciait du bien-fondé de verser dans les dossiers des documents à l'appui de décisions. Pourriez-vous élaborer sur les inconvénients de cette dispense? Savez-vous à quel montant s'élèvent ces dispenses?

M. Brunetta : Je ne peux pas dire, madame le sénateur, que j'en connais le montant total. Peut-être que l'un de mes collègues connaît ce chiffre.

Quant aux inconvénients, je crois que quand vous gérez une activité gouvernementale, il y a des cas où un contrat à fournisseur unique se justifie. C'est le cas, par exemple, lorsqu'il s'agit de sécurité nationale. Dans d'autres cas, pour une raison ou pour une autre, il n'est pas logique de faire des appels d'offres. Cela dit et comme l'a indiqué mon prédécesseur, c'est souvent la solidité d'une justification qui pose problème.

D'après ce que j'ai vu, je ne mettrais pas spécialement l'accent sur des contrats à fournisseur unique. Je crois que les examens qui ont été effectués par le bureau montrent que les documents pourraient être plus détaillés et adéquats.

Les documents au dossier sont un problème, et les ministères le reconnaissent. Cela semble être le cas lorsqu'il est urgent d'établir le contrat et que mettre de l'ordre dans les dossiers est presque secondaire. C'est en partie en raison de la nature humaine, à mon avis. On veut établir le contrat et faire en sorte que le travail se

mandate of the department is executed. Sometimes, cleaning up the files is not a priority. I am not sure that there is any untoward issue there; it is just a discipline that has to be instilled in people.

Senator Marshall: The issue with regard to the files lacking documentation is no more severe in those acquisitions that have not gone to public tender. Is that what you are saying? Mr. Masse talked earlier about the standing offer agreement. The issue with regard to inadequate documentation would be the same for standing offer agreements. Is that what you are saying?

Mr. Brunetta: Senator, you would be asking me to speculate. Unless I have done a review, I would not want to give a definitive answer. Intuitively I would say that there is probably not a lot of difference, but that is a visceral reaction to your question, not an informed one.

Senator Marshall: Based on your six months there, do you have any special concerns with regard to contracts that are awarded without going through the competitive process?

Mr. Brunetta: No, I have not seen areas of concern in that area. I want to add the word “yet,” but I cannot do so because it would allude to the fact that there might be an issue.

Senator Marshall: It is still too early.

Mr. Brunetta: Yes.

Senator Marshall: What about the standing offer agreements? Have you had much exposure to those yet?

Mr. Brunetta: When you say “exposure,” yes, we do get calls on standing offer agreements. There seems to be a malaise within certain communities. They restrict small companies. In both the furniture and the professional services areas, we do get calls.

Senator Marshall: Perhaps Mr. Masse can give me some idea as to the dollar value for acquisitions that have not gone through the competitive process. What percentage would that be?

Mr. Masse: In my deck, at page 4, we mention the four areas where competition may not be required: for emergency situations; where there is only one capable supplier — this is probably the most frequent one because of intellectual property; for procurement under \$25,000; and where it is not in the public interest.

Senator Marshall: Would it have to meet one of those four areas?

fasse pour que le mandat du ministère soit rempli. Parfois, mettre de l'ordre dans les dossiers n'est pas prioritaire. Je ne suis pas certain qu'il se passe quelque chose de fâcheux; c'est seulement qu'il faut inculquer une discipline aux gens.

Le sénateur Marshall : Êtes-vous en train de dire que le problème relatif au manque de documents aux dossiers n'est pas plus grave dans le cas des acquisitions qui n'ont pas été faites par appel d'offres public? Tout à l'heure, M. Masse a parlé de la convention d'offre à commandes. Êtes-vous en train de dire que l'on retrouve le même problème dans le cas des conventions d'offre à commandes?

M. Brunetta : Madame le sénateur, vous me demandez d'avancer des hypothèses. À moins d'avoir fait un examen de la situation, je ne veux pas donner de réponse définitive. De façon intuitive, je dirais qu'il n'y a probablement pas beaucoup de différence, mais je n'ai pas de preuves à l'appui. C'est une réponse purement intuitive.

Le sénateur Marshall : À la lumière de vos six premiers mois en poste, avez-vous des préoccupations particulières au sujet de contrats qui ont été accordés sans passer par le processus concurrentiel?

M. Brunetta : Non, je n'ai rien vu de préoccupant à cet égard. Je voudrais dire que je n'ai rien vu de préoccupant « encore », mais je ne peux pas dire cela, car je semblerais insinuer qu'il pourrait y avoir un problème.

Le sénateur Marshall : Il est encore trop tôt pour le dire.

M. Brunetta : Oui.

Le sénateur Marshall : Qu'en est-il des conventions d'offre à commandes? Avez-vous été saisi de certains cas?

M. Brunetta : Oui, en effet, nous recevons des appels sur des conventions d'offre à commandes. Il semble y avoir un malaise dans certaines collectivités. On impose des limites aux petites entreprises. Nous recevons des appels qui concernent le mobilier et les services professionnels.

Le sénateur Marshall : Peut-être que M. Masse pourrait nous donner un aperçu de la valeur des acquisitions qui ne sont pas passées par le processus concurrentiel. Quelle en est la proportion?

M. Masse : À la page 4 de mon document, nous indiquons les quatre situations où les acquisitions n'ont pas nécessairement besoin de passer par un processus concurrentiel : pour des situations d'urgence; lorsqu'il y a seulement un fournisseur capable — c'est probablement la situation la plus courante en raison de la propriété intellectuelle —; pour des achats de moins de 25 000 \$; et lorsque ce n'est pas dans l'intérêt du public.

Le sénateur Marshall : Faut-il que ce soit l'une de ces quatre situations?

Mr. Masse: Yes, and 75 per cent in dollar value falls under competition. We mentioned earlier that the Government of Canada procures about \$19 billion each year, so about 25 per cent of that would be in one of those four categories.

Senator Marshall: What about standing offer agreements? How much of the \$20 billion is a result of standing offer agreements?

Mr. Masse: Last year, \$2 billion worth of our clients' procurement was done through standing offers and supply arrangements. I included pre-negotiated instruments because we have different types.

Senator Marshall: Mr. Brunetta spoke about restrictions as to what areas he could review. Are there any restrictions? For example, in the area for which you are responsible, do you work with all departments? Are there certain types of contracts that you have no involvement with or contracts over a certain dollar amount?

Mr. Masse: Not contracts over a certain dollar amount. The acquisition branch covers the whole spectrum; I do not. I am responsible for services and informatics.

Senator Marshall: Would the mandate be for all government departments? What about government agencies?

Mr. Vaclair: Under the Financial Administration Act, it is up to Schedule II — so Schedule I, Schedule I.1 and Schedule II. I do not have the exact listing in my head, but some are covered and some are not.

Senator Marshall: Why would some be covered and some not?

Mr. Vaclair: That is pursuant to legislation.

Senator Marshall: That is government policy.

Mr. Vaclair: It is the legislative framework and our mandate.

Senator Moore: Mr. Masse, on page 5 of your brief, you mentioned 14 per cent and another 80-some per cent. I do not know to what they were applied. What were those?

Mr. Masse: As I mentioned, the Government of Canada procures a total is \$19 billion in goods and services. Public Works does roughly \$14 billion a year of this \$19 billion, which represents 84 per cent in value.

In terms of the total number of contractual documents for the Government of Canada, there are 435,000. Of those, Public Works, the acquisition branch, does roughly 60,000, which corresponds to 13 per cent. We do the bulk of the value of the contracting for the Government of Canada but not the bulk of the documents.

M. Masse : Oui, et 75 p. 100, en valeur, des contrats sont accordés en passant par un processus concurrentiel. Nous avons dit tout à l'heure que le gouvernement du Canada dépense environ 19 milliards de dollars chaque année pour l'acquisition de biens et de services, et donc 25 p. 100 de ce montant représente ces quatre situations.

Le sénateur Marshall : Qu'en est-il des conventions d'offre à commandes? Quelle proportion des 20 milliards de dollars en résulte?

M. Masse : L'an dernier, chez nos clients, un approvisionnement d'une valeur de deux milliards de dollars a été fait par des conventions d'offre à commandes et des arrangements en matière d'approvisionnement. J'ai inclus les instruments pré-négociés, car nous en avons différents types.

Le sénateur Marshall : M. Brunetta a parlé des restrictions qu'on lui impose sur ce qu'il peut examiner. Y a-t-il des restrictions? Par exemple, dans le secteur dont vous êtes responsable, collaborez-vous avec tous les ministères? Y a-t-il certains types de contrats pour lesquels vous ne jouez aucun rôle ou des contrats dont la valeur dépasse un certain montant?

M. Masse : Pas de contrats dont la valeur dépasse un certain montant. La Direction générale des approvisionnements couvre tout; pas moi. Je suis responsable des services et de l'informatique.

Le sénateur Marshall : Le mandat couvre-t-il tous les ministères? Qu'en est-il des organismes gouvernementaux?

M. Vaclair : Aux termes de la Loi sur la gestion des finances publiques, ce sont ceux qui figurent aux annexes I, I.1 et II. Je n'ai pas la liste exacte en tête, mais certains sont couverts et d'autres ne le sont pas.

Le sénateur Marshall : Pourquoi certains le sont et d'autres ne le sont pas?

M. Vaclair : C'est conformément à la loi.

Le sénateur Marshall : C'est une politique gouvernementale.

M. Vaclair : C'est le cadre législatif et notre mandat.

Le sénateur Moore : Monsieur Masse, dans votre exposé, lorsque vous en étiez à la page 5 de votre mémoire, vous avez parlé de 14 p. 100 et aussi de 80 et quelque p. 100. Je ne sais pas à quoi ces pourcentages faisaient référence. De quoi s'agissait-il?

M. Masse : Comme je l'ai dit, au total, le gouvernement du Canada dépense 19 milliards de dollars pour l'acquisition de biens et de services. De ce montant, Travaux publics acquiert des biens et des services d'une valeur d'environ 14 milliards de dollars par année, ce qui représente 84 p. 100 de la valeur.

Au total, pour le gouvernement du Canada, il y a 435 000 dossiers contractuels. La Direction générale des approvisionnements de Travaux publics s'occupe d'environ 60 000 de ces dossiers, ce qui représente 13 p. 100. Nous faisons le gros du travail en ce qui concerne la passation des marchés, en valeur, mais pas dans le cas des documents.

Senator Moore: The government spends \$19 billion, and you procure \$14 billion. Who expenses the other \$5 billion?

Mr. Masse: Each department and agency has its own delegation. As we mentioned, the services have delegation, so they can do their own procurement. On goods, our minister delegates a certain portion, and they do their own as well.

Senator Moore: Twenty-five per cent are not competitively awarded. I think that comes to \$4.75 billion. Of that portion, where do the exceptions lie? You spoke about almost \$5 billion in exceptions. Where are they?

Mr. Masse: I will touch on two of them. For procurement under \$25,000, a lot of the procurement is done in departments other than Public Works. According to the government contract regulations, that is an allowed exemption to competition. Much of their business under \$25,000 could be done through a directed contract.

Senator Moore: What percentage would that be of the \$4.75 billion?

Mr. Masse: Unfortunately, I do not have the breakdown for all four. I am sorry. I am just going by what I see of those four.

The second one is only one capable supplier. In this case, it is mostly due to intellectual property. Many examples come to mind, such as Canadarm. Once you establish a contract competitively, you have one firm that develops the technology and owns the intellectual property. Therefore, it is difficult for any follow-on contract to go to anyone else. I would say that is the bulk of the 25 per cent.

Senator Moore: There was recently a story about the government requiring that intellectual property be given up by suppliers and that that requirement is increasing. Is it a policy of your department in its procurement activities that the creator gives up his or her intellectual property?

Mr. Masse: No, the default policy of the Government of Canada is to leave the intellectual property with the contractor. In some cases, we may acquire the intellectual property. It is hard for me to say whether it has increased over the last few years, but it is something that departments can request. It is actually known at the beginning of the process; we let the industry know.

Le sénateur Moore : Le gouvernement dépense 19 milliards de dollars et vous acquérez pour 14 milliards de dollars de biens et de services. Qui dépense l'autre cinq milliards?

M. Masse : Tous les ministères et les organismes ont leur propre pouvoir de dépenser qui leur a été délégué. Comme nous l'avons dit, les services ont le leur et ils peuvent donc faire leur propre approvisionnement. Pour les biens, notre ministre en délègue une certaine partie et ils font leur propre approvisionnement également.

Le sénateur Moore : Il y a 25 p. 100, en valeur, des contrats qui ne sont pas accordés en passant par un processus concurrentiel. Je pense que cela représente 4,75 milliards de dollars. Quelle proportion de ce montant représentent les exceptions? Vous avez parlé de presque cinq milliards pour les exceptions. Où se situent-elles?

M. Masse : Je vais parler de deux d'entre elles. Pour ce qui est des approvisionnements de moins de 25 000 \$, beaucoup sont faits dans des ministères autres que Travaux publics. Aux termes du Règlement concernant les marchés de l'État, c'est une exception au processus concurrentiel qui est permise. Une grande partie de leurs approvisionnements de moins de 25 000 \$ peuvent être faits par contrat sur appel d'offres restreint.

Le sénateur Moore : Quelle proportion des 4,75 milliards ces approvisionnements représentent-ils?

M. Masse : Malheureusement, je n'ai pas la ventilation pour les quatre exceptions. Je suis désolé. Je me fonde sur ce que je connais de ces quatre exceptions.

La deuxième exception dont je veux parler, c'est la situation où il n'y a qu'un seul fournisseur capable. Dans ce cas, c'est surtout en raison de la propriété intellectuelle. Bon nombre d'exemples me viennent à l'esprit, comme le Canadarm. Une fois qu'un contrat a été établi à la suite d'un appel d'offres concurrentiel, il y a une entreprise qui met au point la technologie et qui est titulaire du droit de propriété intellectuelle. Il est donc difficile d'attribuer un marché subséquent à quelqu'un d'autre. Je dirais que cette exception constitue la plus grande partie des 25 p. 100.

Le sénateur Moore : Récemment, on a entendu dire que le gouvernement avait demandé à ce que des fournisseurs cèdent leurs droits de propriété intellectuelle, et qu'il le demande de plus en plus. Dans le cadre de ses activités d'approvisionnement, votre ministère a-t-il pour politique que le créateur doit céder ses droits de propriété intellectuelle?

M. Masse : Non, la politique par défaut du gouvernement du Canada, c'est de laisser les droits de propriété intellectuelle à l'entrepreneur. Dans certains cas, nous pouvons acquérir la propriété intellectuelle. C'est difficile pour moi de dire si cela s'est fait de plus en plus au cours des dernières années, mais les ministères peuvent le demander. En fait, c'est précisé au début du processus; nous le disons à l'industrie.

As I mentioned, we consult a lot with industry. If we consult and then say, "The intention for this one is for the government to own the intellectual property," it is up front. If suppliers have concerns, they can talk to us and we reassess. However, whenever possible, the default position is that we leave it with the industry.

Senator Moore: Why would you do that? Why would you not let the individual who creates something or has a patent maybe someday enter into contracts with other parties, governments other agencies? Why would the Government of Canada be administering the intellectual property?

Mr. Vauclair: It depends on the specific item or rights at hand. No example comes to mind, unfortunately.

Senator Moore: Mr. Brunetta, does your mandate extend to Crown corporations, federal-provincial boards, authorities or other agencies of the Crown?

Mr. Brunetta: It does for agencies but not for Crown corporations. I do not have a mandate for these intelligence type of groups because of the nature of their work.

Senator Moore: Do you have a mandate for federal-provincial authorities?

Mr. Brunetta: I do not have one for provincial authorities.

Senator Moore: Do you cover federal-provincial entities, such as the petroleum offshore boards?

Mr. Brunetta: I would have to look at the list. As my colleague mentioned, I would have to look up a schedule to answer that question directly.

Senator Moore: A situation will be coming before our Joint Committee for the Scrutiny of Regulations in which one or more of those boards are using intellectual property of the supplier without authority. Does that person go to you? To whom does he or she go? I would like to know. In this digital age, intellectual property is becoming more prevalent and more valuable to the creator. I am for the creator, so I would like to know whether you have the authority over those. Could you let us know about that?

Your mandate is up to \$25,000 for what you call low value goods and up to \$100,000 for services. What is the volume? I do not know whether you have a little or a lot to look at in terms of percentages and dollar values. I would like to know what that is.

The Chair: If the witness could let us know in writing, we can circulate that to all our members.

Senator Runciman: Mr. Brunetta, you talked about roughly 1,500 complaints since the formation of the office.

Mr. Brunetta: That is right.

Comme je l'ai dit, nous consultons beaucoup l'industrie. Si nous la consultons et lui disons ensuite que le gouvernement a l'intention d'acquérir la propriété intellectuelle, c'est direct. Si les fournisseurs ont des préoccupations, ils peuvent nous en parler, et nous réévaluerons la situation. Toutefois, dans la mesure du possible, notre position par défaut, c'est que l'industrie reste titulaire du droit de propriété intellectuelle.

Le sénateur Moore : Pourquoi le feriez-vous? Pourquoi ne laisseriez-vous pas le créateur ou la personne qui a un brevet peut-être conclure un jour des contrats avec d'autres parties, gouvernements ou organismes? Pourquoi le gouvernement du Canada gèrerait-il la propriété intellectuelle?

M. Vauclair : Cela dépend de ce qui est en cause ou des droits en cause. Malheureusement, aucun exemple ne me vient à l'esprit.

Le sénateur Moore : Monsieur Brunetta, votre mandat englobe-t-il des sociétés d'État, des conseils fédéraux-provinciaux, des autorités ou d'autres organismes de la Couronne?

M. Brunetta : C'est le cas pour les organismes de la Couronne, mais pas pour les sociétés d'État. Je n'ai pas de mandat pour les groupes de renseignements, en raison de la nature de leur travail.

Le sénateur Moore : Avez-vous un mandat pour les autorités fédérales-provinciales?

M. Brunetta : Je n'en ai pas pour des autorités provinciales.

Le sénateur Moore : Couvrez-vous des entités fédérales-provinciales, comme les offices des hydrocarbures extracôtiers?

M. Brunetta : Il faudrait que je vérifie la liste. Comme l'a dit mon collègue, il faudrait que j'examine une annexe pour répondre à votre question directement.

Le sénateur Moore : Le Comité mixte permanent d'examen de la réglementation se trouvera devant une situation où l'une de ces entités ou plus utiliseront la propriété intellectuelle sans permission. La personne concernée s'adresse-t-elle à vous? Vers qui se tourne-t-elle? J'aimerais le savoir. En cette ère numérique, la propriété intellectuelle devient plus présente et a plus de valeur pour le créateur. Comme je défends les créateurs, j'aimerais savoir si vous exercez un pouvoir à cet égard. Pourriez-vous nous le dire?

Dans le cadre de votre mandat, vous examinez des plaintes sur l'attribution de contrat pour l'acquisition de biens de faible valeur, soit de moins de 25 000 \$, et de services d'une valeur de moins de 100 000 \$. Quel est le volume? Je me demande si cela représente un peu ou beaucoup pour vous en termes de pourcentages et de montants à examiner. J'aimerais savoir ce qu'il en est.

Le président : S'il est possible pour le témoin de nous répondre par écrit, nous donnerons les renseignements à tous nos membres.

Le sénateur Runciman : Monsieur Brunetta, vous avez dit que depuis la création du bureau, il y a eu à peu près 1 500 plaintes.

M. Brunetta : C'est exact.

Senator Runciman: Then you talked about only nine investigations that have been launched. What is the distinction with respect to all those other complaints that you have received? What precipitates an investigation and what is an investigation? What does that encompass?

Mr. Brunetta: The 1,500 are inquiries. It varies. It can be people calling our office because they see the word “ombudsman” and they want to know where their unemployment cheque is. Those are in that 1,500.

Of the calls that came into our office last year that were within our general mandate, 329 were contacts made with our office.

Senator Runciman: Those are legitimate.

Mr. Brunetta: That is right. Within those 329, 246 fell directly within our mandate, things that we could do something about. Of those 246, 110 were actual complaints, the balance being people wanting to know who to contact to get on a standing offer or why this process is done the way it is. Our business model is to try to assist those people. The last thing we want is for a frustrated supplier to call us and be told to go somewhere else. We try to facilitate as best we can.

Out of the 110 complaints, 81 are award contract issues and 23 are contract administration issues. When we receive those types of complaints, as I mentioned in my opening remarks, we have a team of experts and a legal adviser who look at them. Our regulations are very prescriptive, to the point where we have to get the complaint in writing, so we encourage the individual to lay out the allegations.

The complaint is then assessed by the team I mentioned. Criteria are laid out in our regulations that allow us to do the assessment and decide whether there is something we can do about this or not.

If it falls into a legitimate complaint that needs to be investigated, I have 10 days to make this happen. Within those 10 days, my office still tries to resolve the issue between the complainant and the department.

Senator Runciman: This is 10 days from receipt of complaint?

Mr. Brunetta: That is right.

If that is not successful or if the complaint, for example, is not withdrawn or dropped, then I am required to do a formal investigation. We use recognized methodology to do that investigation. We provide the allegation or allegations to the department and allow them time to respond. We then take that information and do our own assessment. Then, if it takes the formal process, I am required to submit my report to the Minister of Public Works, the minister of the affected department and the complainant.

Le sénateur Runciman : Par la suite, vous avez parlé de seulement neuf enquêtes qui ont été lancées. Qu'est-ce qui distingue les plaintes qui sont à l'origine de ces enquêtes de toutes les autres plaintes que vous avez reçues? Qu'est-ce qui provoque une enquête et qu'est-ce qu'une enquête? Qu'englobe-t-elle?

M. Brunetta : Les 1 500 appels sont des demandes de renseignements. Cela varie. Il peut s'agir de gens qui nous appellent parce qu'ils voient le mot « ombudsman » et qu'ils veulent savoir où est passé leur chèque d'assurance-chômage. Ces gens font partie des 1 500 appels.

Parmi les appels que notre bureau a reçus l'an dernier dans le cadre de notre mandat général, 329 étaient des appels qui s'adressaient à notre bureau.

Le sénateur Runciman : Ces appels étaient légitimes.

M. Brunetta : C'est exact. Parmi les 329 appels, 246 relevaient directement de notre mandat; nous pouvions y donner suite. Parmi ces 246 appels, 110 étaient des plaintes, et pour le reste, c'était des gens qui voulaient savoir avec qui ils devaient communiquer pour une offre à commandes ou pourquoi tel processus fonctionne de telle façon. Notre modèle d'entreprise consiste à tenter d'aider ces gens. La dernière chose que nous voulons, c'est dire à un fournisseur mécontent de s'adresser à quelqu'un d'autre. Nous tentons de résoudre les problèmes du mieux que nous le pouvons.

Sur les 110 plaintes, 81 concernent l'attribution de contrat et 23, l'administration des contrats. Comme je l'ai dit dans ma déclaration préliminaire, lorsque nous recevons ce type de plaintes, une équipe d'experts et un conseiller juridique les examinent. Notre règlement est très normatif, au point où nous devons obtenir les plaintes par écrit; nous incitons donc la personne à préciser les allégations.

La plainte est alors évaluée par l'équipe dont j'ai parlé. Des critères sont définis dans notre règlement pour nous permettre d'évaluer la plainte et de déterminer si nous pouvons faire quelque chose.

S'il s'agit d'une plainte légitime sur laquelle il faut faire une enquête, j'ai 10 jours pour agir. Durant ces 10 jours, mon bureau tente toujours de résoudre le problème entre le plaignant et le ministère.

Le sénateur Runciman : C'est 10 jours à partir de la réception de la plainte?

M. Brunetta : C'est exact.

Si cela ne fonctionne pas ou si, par exemple, la plainte n'est pas retirée ou annulée, je suis tenu de faire une enquête officielle. Pour ce faire, nous utilisons une méthode reconnue. Nous fournissons l'allégation ou les allégations au ministère et lui donnons le temps de répondre. Nous faisons ensuite notre propre évaluation à l'aide des renseignements, et s'il faut mener un processus officiel, je suis tenu de soumettre mon rapport à la ministre de Travaux publics, au ministre du ministère concerné et au plaignant.

That is the process in a nutshell. I could get into more detail, but I can see the chair giving me the eye.

Senator Runciman: I have one more question for Mr. Masse.

You provide real estate services, as you mentioned in your opening statement. For example, the DND Nortel building, would that acquisition go through you? DND gives you their requirements and then you look after acquisitions and all the other arrangements; is that the way it works?

Mr. Masse: As I mentioned, our real estate or Real Property Branch would act on behalf of the department in this case. The Department of National Defence may do their own, so they do not necessarily need to come through the real property branch. If they come through the real property branch, the acquisition branch will do the procurement for them.

Senator Runciman: I am not sure if you are familiar with this. In the real estate acquisition element, is consideration given to provincial or municipal policies? I am thinking of downtown revitalization, those kinds of issues. Is there any weighting given to that when you are making these decisions?

Mr. Masse: Unfortunately, I am not able to answer that question.

The Chair: If you could provide us with an answer in writing, that would be helpful.

Senator Runciman: If there is a disagreement with respect to real property, whether it is a lease agreement or a purchase, what is the appeal mechanism? It does not strike me as something where internal trade agreements would have a role. What is the process there if you are unhappy with a decision that has been taken?

As well, what role, if any, does a member of Parliament have or, for that matter, a senator? If an MP or senator contacts you with respect to a concern that a municipality that he or she represents may have, I would like to know if there is a policy or protocol. How do you deal with that?

The Chair: If you could let us know that in writing, it would be appreciated. At the same time, could you let us know how many employees there are in the acquisition department of Public Works and Government Services? To round out our report, it is good to know the total revenue you use each year and the total number of employees.

At page 309 of the Main Estimates, your operating budget is \$300 million, but you also have a significant amount of revenue. Could you explain to us in writing the sources of that revenue, which is \$153 million? We would like to know where that revenue comes from, and also an explanation as to why your net budget is going up 23 per cent this year from last year. If you could help us with that, that would round out our session.

C'est le processus, pour l'essentiel. Je pourrais vous donner plus de détails, mais je vois que le président me regarde.

Le sénateur Runciman : J'ai une autre question pour M. Masse.

Comme vous l'avez dit dans votre déclaration préliminaire, vous fournissez des services immobiliers. Par exemple, pour ce qui est du MDN et de l'ancien édifice de Nortel, cette acquisition se fait-elle par votre entremise? Le MDN vous fait-il connaître ses exigences et vous occupez-vous des acquisitions et de tous les autres arrangements? Est-ce ainsi que cela fonctionne?

M. Masse : Comme je l'ai dit, notre Direction générale des biens immobiliers agit au nom du ministère dans ce cas. Le ministère de la Défense nationale peut le faire lui-même, et n'a donc pas nécessairement besoin de passer par la Direction générale des biens immobiliers. S'il le fait, la Direction générale des approvisionnements s'occupera de l'approvisionnement pour le ministère.

Le sénateur Runciman : Je ne sais pas si vous êtes au courant. Dans le cadre de l'acquisition de biens immobiliers, tient-on compte des politiques provinciales ou municipales? Je pense entre autres à la revitalisation des centres-villes. En tient-on compte lorsqu'on prend ces décisions?

M. Masse : Je ne suis malheureusement pas en mesure de répondre à la question.

Le président : Si vous pouviez nous faire parvenir votre réponse, cela nous aiderait.

Le sénateur Runciman : En cas de désaccord sur des biens immobiliers, qu'il s'agisse d'un contrat de location ou d'un achat, quel est le mécanisme d'appel? Les accords sur le commerce intérieur ne me semblent pas avoir un rôle à jouer à cet égard. Que doit-on faire si l'on n'est pas satisfait d'une décision?

De plus, quel est le rôle d'un député ou, en fait, d'un sénateur, le cas échéant? Si un député ou un sénateur communique avec vous pour vous faire part de quelque chose qui préoccupe une municipalité qu'il représente, existe-t-il une politique ou un protocole? De quelle façon procédez-vous?

Le président : Nous serions ravis que vous nous fassiez parvenir la réponse. En même temps, pourriez-vous nous dire combien d'employés compte la direction des approvisionnements de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada? Pour terminer notre rapport, il serait bon de connaître les recettes totales que vous utilisez chaque année et le nombre total d'employés.

À la page 375 du Budget principal des dépenses, il est indiqué que votre budget de fonctionnement est de 300 millions de dollars, mais vous avez également de bonnes recettes. Pourriez-vous nous expliquer, par écrit, d'où viennent ces recettes, soit 153 millions de dollars, et pourquoi votre budget net augmente-t-il de 23 p. 100 cette année par rapport à l'an dernier? Si vous nous fournissiez ces renseignements, nous pourrions terminer notre étude.

On behalf of the Standing Senate Committee on National Finance, I would like to thank you, Mr. Brunetta, for having been with us. We wish you well in your new responsibilities as the Procurement Ombudsman, and we look forward to hearing from you with respect to the review you are conducting. Perhaps you could provide us with a copy as well.

Thank you, Mr. Masse and Mr. Vauclair, for your attendance and assistance today.

(The committee adjourned.)

Au nom du Comité sénatorial permanent des finances nationales, j'aimerais vous remercier, monsieur Brunetta, de votre présence. Nous vous souhaitons bonne chance dans votre nouveau poste d'ombudsman de l'approvisionnement et nous avons hâte d'avoir de vos nouvelles au sujet de l'examen que vous menez. Vous pourriez peut-être aussi nous en fournir une copie.

Monsieur Masse et monsieur Vauclair, je vous remercie de votre présence aujourd'hui.

(La séance est levée.)

OTTAWA, Thursday, June 16, 2011

The Standing Senate Committee on National Finance met this day at 3:30 p.m. to examine the Main Estimates for the fiscal year ending March 31, 2012.

Sen. Joseph A. Day (*Chair*) in the chair.

[*Translation*]

The Chair: Welcome to the Standing Senate Committee on National Finance. Honourable senators, this afternoon, we are going to continue our review of the 2011-12 estimates before our committee.

[*English*]

This will be our final meeting on the Main Estimates before the summer adjournment, but we will of course continue to study them over the course of the fiscal year. That is one of the peculiar items. We have a reference on these Main Estimates, and we will continue to inquire from time to time on different aspects of them.

This past Tuesday we had heard from the Office of the National Defence and Canadian Forces Ombudsman. Unfortunately, the Veterans Ombudsman was not able to attend at that time but has kindly made himself available this afternoon, and I would like very much to welcome the new Veterans Ombudsman, Mr. Guy Parent.

Senators, we have one hour for this session, so your cooperation with respect to questions and answers will be very much appreciated.

Mr. Parent, the floor is yours.

Guy Parent, Veterans Ombudsman, Office of the Veterans Ombudsman: Honourable senators, it is a pleasure to be here. I thank you for the invitation and this opportunity to give you an insight as to how my office, the Office of the Veterans Ombudsman, works for veterans.

OTTAWA, le jeudi 16 juin 2011

Le Comité sénatorial permanent des finances nationales se réunit aujourd'hui, à 15 h 30, pour étudier les dépenses prévues dans le Budget principal des dépenses pour l'exercice se terminant le 31 mars 2012.

Le sénateur Joseph A. Day (*président*) occupe le fauteuil.

[*Français*]

Le président : Bienvenue au Comité sénatorial permanent des finances nationales. Cet après-midi, honorables sénateurs, nous allons continuer notre étude du Budget des dépenses de 2011-2012, dont notre comité a été saisi.

[*Traduction*]

Ce sera la dernière séance que nous consacrerons au Budget principal des dépenses avant la relâche estivale, mais nous continuerons bien entendu de l'étudier au cours de l'exercice. C'est l'une des bizarreries de nos travaux. On nous a renvoyé ce Budget principal des dépenses, et nous continuerons de demander de temps en temps des renseignements sur ses divers aspects.

Mardi dernier, nous avons entendu le Bureau de l'ombudsman de la Défense nationale et des Forces canadiennes. Malheureusement, l'ombudsman des vétérans ne pouvait pas comparaître ce jour-là, mais il a eu l'obligeance d'offrir de témoigner cet après-midi. J'aimerais donc souhaiter la bienvenue au nouvel ombudsman des vétérans, M. Guy Parent.

Chers sénateurs, nous disposons d'une heure seulement pour tenir cette séance. Par conséquent, je vous serais très reconnaissant de collaborer avec moi afin de limiter la durée des questions et des réponses.

Monsieur Parent, la parole est à vous.

Guy Parent, ombudsman des vétérans, Bureau de l'ombudsman des vétérans : Honorables sénateurs, c'est un plaisir pour moi d'être ici. Je vous remercie de m'avoir invité et de me fournir l'occasion de vous donner une idée du travail que mon bureau, le Bureau de l'ombudsman des vétérans, accomplit pour les anciens combattants.

I would like to offer my apologies for not answering the first call of duty from the committee, but there was a previous engagement that allowed me to meet most of the people who represent veterans groups from across Canada. I felt it important that my presence be there. However, I am here today to answer any of your questions.

We have distributed some decks in French and English, to which I will speak. There are also some fact sheets that explain in more detail the issues that I will bring forward.

[Translation]

Although my presentation will be mainly in English, I would be happy to answer your questions or provide clarification in French or English.

[English]

Let us start with the first slide, which has to do with the background of the office. I will not elaborate too much on that because it is pretty well public knowledge.

The office started in 2007. This is important for the fact that it is a brand new organization, and there was only one term of three years under the first ombudsman. I took over on November 11, 2010, as the new ombudsman, with different terms as far as mandate is concerned. My appointment is for a non-renewable term of five years.

I work as an independent officer, but I report directly to the Minister of Veterans Affairs Canada. In fact, the mandate makes a distinction between two roles, one as a special adviser to the minister and the other as the ombudsman representative of veterans. It is important to realize that there is a distinction between the two.

As a special adviser to the minister, I have direct access to him and his staff to inform him of critical and emergency issues that he should be aware of without me or my team having to go through a process of investigation and research. That is a very important role, and I use that as a way into the minister's office to actually handle hot issues.

The mandate is quite similar to what you would expect from the offices of all ombudsmen. We are there, first, to inform the constituency, to provide information and referral to the programs that are available for them. Our first level of intervention at the office is staff who answer the phone and direct people to where they can get help, whether at the provincial level or the DND ombudsman, for instance. That is how we look at whether they are constituents or not. That is the first level.

J'aimerais m'excuser de n'avoir pas répondu à la première invitation du comité. Malheureusement, j'avais déjà accepté un rendez-vous qui me permettait de rencontrer la plupart des gens qui représentent les groupes d'anciens combattants partout au Canada. J'avais le sentiment qu'il était important que je sois là. Cependant, je suis ici aujourd'hui pour répondre à toutes vos questions.

Nous avons distribué des copies en français et en anglais des diapositives dont je vais parler. J'ai aussi apporté des fiches de renseignements qui expliquent plus précisément les enjeux que je vais présenter.

[Français]

Même si je ferai ma présentation surtout en anglais, il me fera plaisir de répondre à vos questions ou points de clarification dans la langue de Shakespeare ou de Molière.

[Traduction]

Commençons par la première diapositive qui donne des renseignements généraux sur le bureau. Je n'entrerai pas trop dans les détails, car ces faits sont assez bien connus.

Le bureau a été créé en 2007. Ce renseignement est important, car il démontre la nouveauté de l'organisation et le fait que le mandat du premier ombudsman n'a duré que trois ans. Je l'ai remplacé le 11 novembre 2010 mais, en tant que nouvel ombudsman, mon mandat est différent. On m'a confié un mandat non renouvelable de cinq ans.

Je suis un mandataire indépendant, mais je relève directement du ministre des Anciens Combattants. En fait, mon mandat fait la distinction entre mes deux rôles : celui de conseiller spécial auprès du ministre et celui d'ombudsman représentant les anciens combattants. Il est important de comprendre qu'ils diffèrent.

En tant que conseiller spécial auprès du ministre, je peux communiquer directement avec lui et son personnel afin de l'informer des questions cruciales et urgentes dont il devrait avoir connaissance, sans que moi ou mon équipe ayons à engager un processus d'enquête et de recherche. Ce rôle est très important, et je m'en sers comme moyen d'accéder au bureau du ministre en vue de traiter les dossiers chauds.

Mon mandat ressemble énormément à celui qu'on s'attendrait à voir confier aux bureaux de tous les ombudsmen. Nous sommes là, premièrement, pour informer les clients, pour les renseigner sur les programmes qui sont à leur disposition et les orienter vers ceux qui leur conviennent. Notre premier niveau d'intervention est composé d'employés qui répondent au téléphone et qui dirigent les gens vers les services qui peuvent leur apporter de l'aide, que ce soit à l'échelle provinciale ou, par exemple, auprès de l'ombudsman de la Défense nationale. C'est ainsi que nous déterminons s'ils sont des clients. C'est là le premier niveau.

Second, we assist people by addressing their complaints. Later on I will mention how many complaints we receive in a year and the type of complaints we get. Basically, that is the same as most ombudsmen.

Often, the personal complaints lead us to identify systemic issues. We have in our mandate the possibility to look at what are the systemic issues, to review them, to provide recommendations to the department and the minister, and eventually to make those recommendations public if action is not taken on those issues.

You will notice that for my mandate, in particular, there is a point that has to do with the Veterans Review and Appeal Board. As an independent tribunal, I do not have the mandate to review their decisions because their decisions are final. However, we do have a mandate to look at systemic issues related to the Veterans Review and Appeal Board, like processes, for instance, procedural fairness and those types of subjects. Basically that is the mandate.

It is also important to realize that we are an office of last resort, which means that constituents, veterans and their families must first use the appeal mechanisms that are available to the clients. However, the mandate is also very specific: Under compelling circumstances, we can come in and help people with their complaints and address their issues if there is an immediate danger to them, or their families, whether financial, health or wellness, or otherwise. That is also to be considered in the mandate.

The next slide, number 4, looks at the constituency of the office. This is where there might be a bit of a grey area. In fact, it probably makes sense that the bubble we have in here is grey, which is the biggest one. It is important to realize the difference between the Veterans Ombudsman and the National Defence Ombudsman, because there is a distinction between the two.

In this constituency slide we have four sub-constituencies. The biggest one, on the left, is the Canadian Forces veterans. The big grey bubble represents our constituency, but there are VAC clients and they are our potential clients as well.

Attached to that is a bubble showing the serving members of the Canadian Forces. Since 2005, they now have access to benefits programs from Veterans Affairs Canada while still serving. In fact, so have the RCMP.

In that particular area, if there are complaints from serving members that have to do with the administration of their benefits under Veterans Affairs Canada, it becomes my responsibility and that of my team to look after these issues.

Deuxièmement, nous aidons les gens en nous occupant de leurs plaintes. Plus tard, je mentionnerai le nombre et le genre de plaintes que nous recevons chaque année. C'est essentiellement ce que font la plupart des ombudsmans.

Souvent, les plaintes personnelles nous permettent de cerner des problèmes systémiques. Dans le cadre de notre mandat, il nous est possible d'étudier ceux-ci, de les passer en revue, de formuler des recommandations à l'intention du ministère et du ministre et, finalement, de rendre ces recommandations publiques si des mesures ne sont pas prises pour résoudre ces problèmes.

Vous remarquerez qu'un élément de mon mandat, en particulier, est lié au Tribunal des anciens combattants (révision et appel). Étant donné qu'il s'agit d'un tribunal indépendant et que ses décisions sont sans appel, on ne m'a pas confié la tâche de les examiner. Cependant, nous avons effectivement la responsabilité d'examiner les problèmes systémiques liés au Tribunal des anciens combattants (révision et appel), par exemple, ceux liés aux processus, à l'équité procédurale et à ces genres de sujet. Voilà essentiellement mon mandat.

Il est également important de prendre conscience que notre bureau est un bureau de dernier ressort, ce qui signifie que les clients, les anciens combattants et leur famille doivent d'abord se servir des mécanismes d'appel à leur disposition. Toutefois, notre mandat est très précis : dans des circonstances exceptionnelles, lorsqu'un danger imminent menace la situation financière, la santé ou le bien-être des gens ou de leur famille, nous avons le pouvoir d'intervenir afin de les aider à gérer leurs plaintes et de résoudre leurs problèmes. Cette responsabilité doit également être considérée comme faisant partie intégrante du mandat.

La diapositive suivante, c'est-à-dire la quatrième, examine la clientèle du bureau. C'est là où l'on trouve peut-être une zone grise. En fait, il est probablement logique que la bulle que nous voyons ici soit grise. C'est d'ailleurs la plus grosse. Il est important de comprendre la différence entre l'ombudsman des vétérans et l'ombudsman de la Défense nationale, car il y a une distinction entre les deux.

Dans cette diapositive, la clientèle est répartie en quatre sous-groupes. Le plus important, situé à gauche, est composé des vétérans des Forces canadiennes. La grosse bulle grise représente notre clientèle, mais ce sont des clients d'ACC qui pourraient également devenir les nôtres.

La bulle juxtaposée à elle montre les membres actifs des Forces canadiennes. Depuis 2005, ils ont accès aux programmes de prestations d'Anciens Combattants Canada, même s'ils sont toujours en service. En fait, c'est aussi le cas des membres de la GRC.

Dans ce cas en particulier, si des membres actifs déposent des plaintes concernant la façon dont Anciens Combattants Canada administre leurs prestations, moi et mon équipe sommes chargés de nous occuper de ces dossiers.

You will notice two sub-constituencies in the big grey bubble. Out of the 91,000 serving veterans and the 593,000 former members, there are 66,000 clients of Veterans Affairs Canada. That is important.

On the right-hand side of the slide, at the top, we have the population who are veterans of World War II and the Korean War. Out of that portion of 155,000 veterans, 64,000 are VAC clients. You can relate that to age and health conditions, because it is a much older population.

The bubble in the middle has to do with the RCMP. My mandate calls for me to look after the RCMP. Again, I indicated that former members are constituents, but also serving members who are in receipt of Veterans Affairs Canada benefits. Out of those groups, about 9,000 are clients of Veterans Affairs Canada.

The last bubble on the left, at the bottom, shows you the survivor clients. These are people who have looked after veterans all their lives, like widows and spouses, and in this case mostly the traditional war veterans from the Second World War and the Korean War.

In relation to our constituency, if you go to the Canadian Forces side, out of that little blue bubble, approximately 6,000 people transfer every year from National Defence to the civilian community through retirement. That increases. I say that because it is sometimes mentioned that the clients of Veterans Affairs will be reduced over time, but in fact that is not necessarily true. Every year 5,000 to 6,000 people retire from the Armed Forces that could potentially become VAC clients. It is important to realize that as well.

The World War II veterans, for instance, now disappear at the rate of about 1,400 a month, which is a significant number. That also hits a warning button that maybe we should ensure that all the programs for World War II veterans are up to date and easily accessible. That is very important as well.

We will move to the office structure.

[Translation]

We have offices in two locations, Charlottetown and Ottawa.

[English]

The reason we have two different geographic locations is that I have to be co-located to the minister as a special adviser, but in fact for early resolutions of our complaints it is easy for the team that does the intervention to handle the cases with the people in Charlottetown, where the headquarters of Veterans Affairs Canada is located. It is working very well that way.

Comme vous pouvez le constater, la grosse bulle grise comporte deux sous-groupes. Parmi les 91 000 vétérans en service et les 593 000 anciens membres, il y a 66 000 clients d'Anciens Combattants Canada. Il est important de le savoir.

Dans le coin supérieur droit de la diapositive, on retrouve les anciens combattants de la Seconde Guerre mondiale et de la guerre de Corée. Sur ces 155 000 anciens combattants, 64 000 sont des clients d'ACC. On peut imputer cela à leur âge et à leur état de santé, car cette population est beaucoup plus âgée.

La bulle du milieu concerne la GRC. Mon mandat exige que je m'occupe de ses membres. Encore une fois, j'ai mentionné que leurs anciens membres faisaient partie de mes clients, mais c'est aussi le cas de leurs membres actifs qui reçoivent des prestations d'Anciens Combattants Canada. Parmi eux, on compte environ 9 000 clients d'Anciens Combattants Canada.

La dernière bulle, située dans le coin inférieur gauche, montre les clients survivants. Ce sont les personnes qui ont pris soin des anciens combattants pendant toute leur vie, comme les veuves et les conjoints. Dans le cas présent, on fait surtout allusion aux anciens combattants traditionnels qui ont participé soit à la Seconde Guerre mondiale, soit à la guerre de Corée.

En ce qui concerne notre clientèle, si l'on considère les membres des Forces canadiennes, c'est-à-dire la petite bulle bleue, environ 6 000 d'entre eux passent de la vie militaire à la vie civile chaque année, lorsqu'ils prennent leur retraite, et ce chiffre est à la hausse. Je le mentionne, car on dit parfois que la clientèle d'Anciens Combattants diminuera avec le temps mais, en fait, ce n'est pas nécessairement vrai. Chaque année, 5 000 à 6 000 soldats quittent les Forces armées, et ils pourraient devenir des clients d'ACC. Il est également important d'en prendre conscience.

Par exemple, les anciens combattants de la Seconde Guerre mondiale meurent à un taux d'environ 1 400 par mois, ce qui est considérable. Cette statistique nous avertit également que nous devrions peut-être veiller à ce que tous les programmes destinés aux anciens combattants de la Seconde Guerre mondiale soient actualisés et faciles d'accès. Cet aspect est également très important.

Nous allons maintenant passer à l'organigramme.

[Français]

Nos bureaux sont situés à deux endroits, Charlottetown et Ottawa.

[Traduction]

Nous avons des bureaux dans deux villes parce qu'à titre de conseiller spécial, je dois travailler à proximité du ministre, mais en fait, pour l'équipe chargée de l'intervention, il est facile de résoudre rapidement les plaintes que nous recevons en traitant les dossiers en collaboration avec le personnel de Charlottetown, la ville où l'administration centrale d'Anciens Combattants Canada est située. Les choses fonctionnent très bien ainsi.

We have about 37 employees, and that varies depending on how many students we employ. We provide, as indicated in that slide, three areas of operations: communications; early intervention, which are the people at the front lines; and then research and investigation, which is located here in Ottawa.

You will notice that as the Veterans Ombudsman I am independent from operations. There are a few reasons for that. One of the main ones is to ensure the transportability of the office. If I were to leave tomorrow, operations would carry on. I am not involved in any of the operations other than, of course, budget planning, resource planning and strategic operational planning. Once this is decided, then the operation runs itself, which allows me the flexibility to be the voice for the office and the voice for veterans.

The next slide is a little complicated, but it gives you an idea of our operations. I draw your attention to the middle of the slide, where we show the number of calls that we receive. The statistics are approximate, but they are real numbers. In this case, to date we have received approximately 26,000 contacts. I want to make the distinction here that these are contacts with the office. They are not complaints. Some of them might be telephone calls, emails, or just where to call to get information. They might be quickly resolved.

Out of those cases, since 2007, we have opened over 5,900 cases. At this point, 120 cases are active and we are working on them on a regular basis.

You can see that as the cases come out of the active bubble they go into the early intervention side because that is where the first intervention is made. As I mentioned before, we have four levels of intervention for veterans at the ombudsman's office. We have the first level, which is information and referral. The second level is personal complaints assistance, where we resolve the issue in conjunction with Veterans Affairs Canada, at the lowest level possible. The third level concerns complex and sensitive cases that take a fair amount of time to resolve because of problems with regulations, policies and procedures. Those are handled with the research and investigation team in Ottawa. I will talk about standards later, but basically this is what happens.

Our tracking system from the early intervention allows us to detect trends. Those trends are one of the valuable sources of information to map out the systemic issues we will be looking at, whether it is a geographic trend, a policy-driven trend or a benefit-driven trend. In the previous fiscal year, this allowed us to see what issues we will deal with in the year to come. That is a good indication of that.

Notre effectif compte environ 37 personnes, et ce chiffre varie en fonction du nombre d'étudiants que nous employons. Comme la diapositive l'indique, notre organisation comprend trois secteurs d'opération : les communications, l'intervention initiale, qui regroupe le personnel de première ligne, et la recherche et les enquêtes qui se déroulent à Ottawa.

Vous remarquerez qu'à titre d'ombudsman des vétérans, je ne fais pas partie des opérations. Il y a quelques raisons à cela. L'une des principales raisons vise à garantir le caractère transférable du bureau. Si je quittais mon poste demain, les opérations se poursuivraient. Je n'interviens pas dans les opérations sauf, bien entendu, pour planifier leur budget, leurs ressources et leurs activités stratégiques. Une fois que ces éléments sont déterminés, les opérations fonctionnent par elles-mêmes, ce qui me permet de jouer le rôle de porte-parole du bureau et des anciens combattants.

La prochaine diapositive est un peu compliquée, mais elle vous donne une idée de la nature de nos opérations. J'attire votre attention sur le centre de la diapositive, où nous affichons le nombre d'appels que nous recevons. Les statistiques sont approximatives, mais elles sont fondées sur des chiffres réels. Dans le cas présent, nous avons reçu à ce jour environ 26 000 communications. Je tiens à préciser ici qu'il s'agit de communications avec le bureau, et non de plaintes. Certaines d'entre elles peuvent être des appels téléphoniques, des courriels ou simplement des demandes de numéros de téléphone où nos clients peuvent obtenir des renseignements. Il se peut qu'on puisse résoudre rapidement ces requêtes.

À partir de ces communications, nous avons ouvert 5 900 dossiers depuis 2007, dont 120 sont actifs à l'heure actuelle. Nous travaillons sur ceux-ci régulièrement.

Comme vous pouvez le constater, à mesure que les dossiers sortent de la bulle des cas actifs, ils sont transférés dans la zone d'intervention initiale, car c'est là qu'on intervient en premier. Comme je l'ai mentionné auparavant, au bureau de l'ombudsman, les anciens combattants bénéficient de quatre niveaux d'intervention. Le premier consiste à les renseigner et à les orienter. Le deuxième consiste à les aider à déposer des plaintes, que nous réglons en collaboration avec Anciens Combattants Canada à l'échelon le plus bas possible. Le troisième consiste à gérer des dossiers complexes et délicats dont la résolution exige un certain temps en raison des problèmes qu'ils soulèvent sur le plan des règlements, des politiques et des procédures. C'est l'équipe responsable de la recherche et des enquêtes qui s'occupe de ces dossiers à Ottawa. Je parlerai plus tard des normes, mais voici essentiellement ce qui se produit.

Notre système de suivi, qui est mis à contribution dès l'intervention initiale, nous permet de déceler des tendances. Qu'il s'agisse de tendances géographiques ou de tendances liées aux politiques ou aux prestations, celles-ci constituent une précieuse source de renseignements qui nous aide à déterminer les problèmes systémiques sur lesquels nous nous pencherons. Au cours de l'exercice précédent, elles nous ont permis de cerner les problèmes que nous allions devoir régler durant l'exercice à venir. Elles en sont une bonne indication.

Of course, the other source of information we rely heavily on is our own staff. Often it is not just a matter of detecting statistics in the system. I think people who work in that domain all the time have a sense of trends and are able to recognize and identify them.

On the research and investigation side, you can see we have investigations under way right now. Some of you might have people who have contacted your offices with some of these particular issues. They are certainly issues of importance and we are looking at them this year. One is the VIP program, the Veterans Independence Program. We are looking at the review process of the Veterans Review and Appeal Board. Again, we cannot question its decisions, but we are looking at the review process and, in particular, how they handle decisions of the federal court.

We have planned investigations for the future that have to do with long-term care, mental health and families. I have adopted a theme for my five-year mandate, which is One Veteran. I am a firm believer that it does not matter where or when you serve. If you put your life on the line for the country and are injured in the process, mentally or physically, you are owed a debt that should be repaid by the citizens of Canada. It is important to recognize that everyone is the same, whether World War II, Korea, Tanzania, Somalia or Haiti. We should not segregate what benefits one receives, because it was not the choice of the military person to serve in that particular area. That is important.

It is not indicated on this slide, but we are presently working on reinstating an advisory committee that will be representative of the veterans community, on one side, and representative of health professionals, on the other. I am trying to group these two types of expertise together to provide a good point of debate to look at issues coming from VAC, whether they are new or whether they are an interpretation of policies.

Slide 8 deals with service standards. I mentioned at the start that we are a new office. The first three years of information were used as benchmarking to see how long our processes take. If you have never worked with a department, what is the normal response time? How do you figure out what is a reasonable time? It takes a few years to do that. We did that the first three years. Now we are pretty satisfied with the level one, two and three type of intervention. We have implemented the service standards that you see here. The service standard for requests for information and referrals is five days. The service standard is 30 business days for complaints when no in-depth research is required, such as for non-sensitive and non-complex cases. The standard is five months for other complaints, which is about the time it takes for us to do a systemic investigation or review. That is pretty well straightforward.

Bien entendu, nos employés sont l'autre source de renseignements sur laquelle nous comptons grandement. Souvent, il ne suffit pas de détecter des statistiques dans le système. Je pense que les gens qui travaillent constamment dans ce domaine perçoivent les tendances et sont en mesure de les reconnaître et de les distinguer.

Du côté de la recherche et des enquêtes, vous pouvez voir que nous avons des enquêtes en cours. Il y a peut-être des gens qui ont appelé à vos bureaux au sujet de ces questions. Il s'agit assurément de questions importantes, et nous les examinons cette année. L'une d'elles est le Programme pour l'autonomie des anciens combattants, ou PAAC. Nous nous penchons sur le processus de révision du Tribunal des anciens combattants (révision et appel). Encore une fois, nous ne pouvons pas contester ses décisions, mais nous examinons le processus de révision et, surtout, comment il traite les décisions de la Cour fédérale.

Nous avons planifié des enquêtes dans l'avenir concernant les soins de longue durée, la santé mentale et les familles. J'ai adopté un thème pour mon mandat de cinq ans; c'est « Un seul groupe de vétérans ». Je crois fermement que le lieu et la période du service important peu. Si on risque sa vie pour son pays et qu'on subit des blessures physiques ou des préjudices psychologiques durant le processus, on mérite la reconnaissance des citoyens canadiens. Il est important de reconnaître que tous sont sur un pied d'égalité, qu'ils aient servi durant la Seconde Guerre mondiale, en Corée, en Tanzanie, en Somalie ou en Haïti. Nous ne devrions pas faire de distinction dans les avantages accordés aux militaires, car ce n'est pas eux qui ont choisi de servir dans cette région. C'est important.

Nous ne le mentionnons pas dans cette diapositive, mais nous sommes en train de rétablir un comité consultatif qui sera représentatif d'une part des anciens combattants, et de l'autre, des professionnels de la santé. J'essaie de réunir ces deux groupes afin de mettre en place un bon forum de discussions pour examiner les questions provenant d'ACC, qu'elles soient nouvelles ou qu'elles soient liées à l'interprétation des politiques.

La diapositive 8 porte sur les normes de service. J'ai mentionné au début que notre bureau est nouveau. Les informations recueillies durant les trois premières années ont permis de fixer les points de référence afin de connaître la durée de nos processus. Quand on n'a jamais travaillé avec un ministère, quel est le délai de réponse normal? Comment savoir ce qu'est un délai raisonnable? Il faut quelques années pour cela. C'est ce que nous avons fait les trois premières années. Nous sommes maintenant très satisfaits du type d'intervention comportant les niveaux un, deux et trois. Nous avons établi les normes de service que vous voyez ici. La norme de service pour les demandes d'information et les références est de cinq jours. Pour les plaintes nécessitant des recherches simples, comme pour les cas non confidentiels et non complexes, la norme est de 30 jours ouvrables. Pour les autres plaintes, elle est de cinq mois, soit à peu près le temps qu'il nous faut pour effectuer une enquête ou un examen systémique. C'est assez simple.

We will introduce the standards for the systemic issues and complex cases as soon as we have the results of our customer satisfaction survey, which is coming up in September. That is the intent of the office.

The office client profile is the next slide. This is mostly for information. There is more detailed information in the fact sheet. It provides an indication of where our complaints come from mainly. You can see that the majority come from former service members or post-war veterans. There is a mix of everything, and again it depends on the issue.

The top seven issues are listed there. I think they are no surprise to anyone. I will be happy to answer questions on that list.

Complaints concerning health care benefits are frequent, because people want access and they want the best treatment possible. That is an important area to look at. The Veterans Independence Program is also an important one.

Although there is a lot of New Veterans Charter media hype and veterans advocacy hype about the charter, surprisingly enough, we do not get that many complaints relating to the New Veterans Charter and, of course, long-term care.

The last slide has to do with finance. I expect I am here only for this slide. This is the funding that we receive — \$6 million and some a year. However, a lot of that money is retained by Veterans Affairs Canada because our funding comes from them. For example, \$1 million-plus is retained for the provision of corporate services, for accommodations and that sort of thing. Basically, our operating budget is about \$4 million. You can see here how it is broken down into the different compartments.

Mr. Chair, ladies and gentlemen, this concludes the introduction of the Office of the Veterans Ombudsman. I am happy at this time to respond to any questions you may have.

The Chair: Mr. Parent, thank you very much for your overview. I should tell you that this committee is National Finance, but we are also responsible for the machinery of government. We are interested in all pages of your presentation, not just the finance page at the end, which is of interest to us.

I am looking at page 343 of the Main Estimates. It shows the Veterans Ombudsman with \$5.874 million in its operating budget. How does that compare to the figures you have just given us?

Mr. Parent: The total figure I have for the fiscal year is \$5,269,230. If there is a need to clarify those numbers, I can certainly provide that to the committee.

Nous instaurerons les normes relatives aux questions d'ordre systémique et aux cas complexes aussitôt que nous recevrons les résultats de notre sondage sur la satisfaction de la clientèle, soit en septembre. C'est ce que nous avons l'intention de faire.

La diapositive suivante porte sur le profil de la clientèle du bureau. Elle fournit quelques informations. On peut trouver des informations plus détaillées dans la fiche de renseignements. On y indique la provenance des plaintes que nous recevons. Comme vous le voyez, la majorité des plaintes proviennent de membres retraités ou d'anciens combattants. C'est assez varié et, encore une fois, tout dépend de la question.

Les sept principales questions sont énumérées ici. Je ne pense pas que ce soit une surprise pour personne. Je serai heureux de répondre à vos questions au sujet de cette liste.

Les plaintes concernant les prestations pour soins de santé sont fréquentes, car les gens veulent y être admissibles et veulent recevoir le meilleur traitement possible. Il s'agit d'une question importante à examiner. Le Programme pour l'autonomie des anciens combattants en est une autre.

Même si les médias et les groupes de défense des intérêts des anciens combattants font beaucoup de battage autour de la Nouvelle Charte des anciens combattants, il est surprenant de constater que nous ne recevons pas tellement de plaintes à ce sujet et, bien sûr, au sujet des soins de longue durée.

La dernière diapositive porte sur le financement. Je crois que je suis ici uniquement pour cette diapo. Voici le financement que nous recevons : un peu plus de 6 millions de dollars par année. Toutefois, une bonne partie de cette somme est conservée par le ministère des Anciens Combattants, car c'est de lui que vient notre financement. Par exemple, il conserve plus d'un million pour la prestation de services ministériels, les installations et ce genre de choses. En fait, notre budget de fonctionnement est d'environ 4 millions. Vous pouvez voir ici comment il est réparti entre les divers éléments.

Monsieur le président, mesdames et messieurs, voilà qui conclut ma déclaration préliminaire. Je serai heureux de répondre à vos questions.

Le président : Je vous remercie beaucoup de votre exposé, monsieur Parent. Même si notre comité est celui des finances nationales, nous devons également nous pencher sur l'appareil gouvernemental. Toute les pages de votre document nous intéressent, pas seulement la dernière, qui porte sur le financement.

Je suis à la page 343 du Budget principal des dépenses. Le budget de fonctionnement du Bureau de l'ombudsman des vétérans y est de 5,874 millions de dollars. Comment ce chiffre se compare-t-il à ceux que vous venez de nous fournir?

M. Parent : Le montant total pour l'exercice financier est de 5 269 230 \$. Si vous souhaitez que je clarifie ces chiffres, je peux certainement le faire.

The Chair: We are looking at is the money that you anticipate you will need to run your shop for the next year. We have \$5,874,000, which is similar to last year.

Mr. Parent: Yes.

The Chair: I wanted to confirm that you do need that money in order to perform the services you have been doing.

Mr. Parent: Yes. It was very close this year. The only difference was in the use of the money. We had to switch money from the operating budget to actual salaries and wages.

The co-location of the early intervention with Veterans Affairs Canada in Charlottetown saved a lot of operational money, but we needed more people to process more quickly. We have done a shift from within to salary expenses, but the money is about where it should be right now. We do not have any difficulty with that. The only difficulty or question I might have is what we get from Veterans Affairs Canada for the money that is withdrawn from our budget. That is always a question: Do we actually get enough for our services?

There is also a difficulty with the perception of independence. If your services come from the organization that you oversee, are you independent from that organization? Personally, I can assure you that our director general has full responsibility for human resources and is delegated full authority for finance and human resources. I think the numbers are at the right place.

The Chair: How do you determine what your budget will be? Who tells you, or do you ask and then there is a debate as to how much you will have for the next year for operating expenses?

Mr. Parent: Yes. We work with the chief financial officer at Veterans Affairs Canada. Based on the operations of the last year, we look at whether it was sufficient or not.

The Chair: How many employees do you have?

Mr. Parent: Thirty-seven.

The Chair: Have you gone through any strategic review of your expenses up to the present time?

Mr. Parent: As a new ombudsman since November, that was one of my first concerns. Where are we with the budget and with the people? We have done the human resources integrated business plan to forecast for the future. I dare say that in the first three years of an organization there is a lot of up and down because you change the structure and create positions. It was a little bit unstable, if I can say.

Le président : Il s'agit des fonds dont vous prévoyez avoir besoin pour fonctionner au cours de la prochaine année, soit 5 874 000 \$; ce montant est semblable à celui de l'année dernière.

M. Parent : Oui.

Le président : Je voulais obtenir la confirmation que vous aviez besoin de cet argent pour assurer la prestation de vos services.

M. Parent : Oui. C'était très serré cette année. Le seul changement qui a été fait concerne l'utilisation des fonds. Nous avons dû utiliser un montant du budget de fonctionnement pour les salaires.

La co-occupation des locaux de travail par les gens responsables de l'intervention initiale et ceux du ministère des Anciens Combattants à Charlottetown nous a permis d'économiser beaucoup sur le plan du fonctionnement, mais nous avons eu besoin de plus d'employés pour traiter les demandes plus rapidement. Nous avons déplacé des fonds pour les dépenses salariales, mais l'argent est là où il doit être actuellement. Cela ne nous cause aucune difficulté. Ma seule préoccupation concerne ce que nous recevons d'Anciens Combattants Canada par rapport à l'argent qui est retiré de notre budget. C'est toujours une question que nous nous posons : en obtenons-nous assez pour nos services?

J'ai aussi des réserves quant à la perception de l'indépendance. Si vos services proviennent de l'organisation que vous surveillez, êtes-vous indépendant de cette organisation? Je peux vous assurer, personnellement, que notre directeur général a l'entière responsabilité des ressources humaines et qu'il a reçu les pleins pouvoirs liés aux finances et aux ressources humaines. Je crois que les chiffres sont au bon endroit.

Le président : Comment déterminez-vous quel sera votre budget? Qui vous le dit? Le demandez-vous et en discutez-vous ensuite pour savoir de combien d'argent vous disposerez pour les dépenses d'exploitation dans la prochaine année?

M. Parent : Oui. Nous travaillons avec le directeur financier d'Anciens Combattants Canada. Nous vérifions si le budget de fonctionnement de la dernière année était suffisant ou non.

Le président : Combien avez-vous d'employés?

M. Parent : Trente-sept.

Le président : Avez-vous fait l'objet d'un examen stratégique de vos dépenses jusqu'à maintenant?

M. Parent : C'est l'une des premières questions que je me suis posées quand j'ai commencé à occuper mes fonctions, en novembre dernier. Où en sommes-nous par rapport au budget et au personnel? Nous avons mis en place le plan intégré des activités et des ressources humaines pour faire des prévisions d'avenir. Je dois dire que durant les trois premières années, il y a beaucoup de succès et d'échecs dans une organisation, car on en modifie la structure et on crée des postes. La situation était un peu instable, si je puis dire.

My first concern was whether there was enough funding to do the work that we are expected to do, and then whether the money was used wisely. This year, with this integrated business HR plan, I think we are there. In our annual report in September we will be able to outline exactly where the monies were used and if there were problems anywhere.

The Chair: Will you show as well any increase in the number of employees?

Mr. Parent: Yes, that is right.

Senator Marshall: When you work on individual cases, are your decisions binding or are they in the form of recommendations?

Mr. Parent: There is a distinction between private complaints of individuals and systemic reviews with our recommendations to the minister.

On the personal complaint side, our recommendations are recommendations, but they are in the form of mediation. The front-line officer discusses the case with the staff officer from VAC who is involved with the case, and they come to an understanding. The basic role of an ombudsman is to ensure people understand the situation and that they recognize that there are exceptional circumstances. The bureaucracy and people who administer services after a while have a tendency to put everyone in the same bag. Our job is to ensure the people understand that there are distinctions and that those distinctions should be looked at. There are not necessarily recommendations at that point, but it is an engagement of mediation to find a resolution.

In contrast, on the systemic side, the reports are written for the department and for the minister's consideration. They are only recommendations, but we do give the department a chance to address those recommendations before they are sent to the minister. We send them a copy of the draft recommendations. Some recommendations might not be timely or relevant or even implementable because of things we do not know, and the department will inform us of that. They are only recommendations.

Of course, as for any ombudsman, the power is in the public. If no one moves on the recommendations, then in the interests of the public, we have the mandate to make the recommendations and the issue public.

Senator Marshall: When you went through your opening remarks you made reference to response times. We have had other witnesses here. They may have been representatives from Veterans Affairs Canada. One of the issues they raised was improving their response times. The information they provided to the committee indicated that the response times still had a long way to go to be acceptable.

Mr. Parent: Yes.

Je me suis tout de suite demandé si nous avions suffisamment de financement pour faire le travail que nous sommes censés faire et si nous utilisons les fonds à bon escient. Cette année, grâce au plan intégré des activités et des ressources humaines, je crois que nous en sommes là. En septembre, dans notre rapport annuel, nous pourrions indiquer de façon exacte à quoi l'argent a été affecté et si des problèmes se sont posés.

Le président : Indiquez-vous également s'il y a eu une augmentation du nombre d'employés?

M. Parent : Oui, bien sûr.

Le sénateur Marshall : Lorsque vous vous penchez sur des cas individuels, vos décisions sont-elles exécutoires? Prennent-elles plutôt la forme de recommandations?

M. Parent : Il faut faire une distinction entre les plaintes personnelles des gens et les examens systémiques dans lesquels nous formulons des recommandations au ministre.

En ce qui concerne les plaintes personnelles, nos recommandations sont des recommandations, mais elles prennent la forme d'une médiation. L'agent de première ligne discute du cas avec l'agent du personnel d'ACC qui s'occupe de ce dossier et ils en viennent à une entente. Le rôle fondamental d'un ombudsman est de s'assurer que les gens comprennent la situation et qu'ils sont conscients qu'il existe des circonstances exceptionnelles. Les fonctionnaires et les administrateurs des services ont tendance, après un certain temps, à mettre tout le monde dans le même panier. Notre travail est de nous assurer que les gens comprennent qu'il existe des différences et qu'ils doivent en tenir compte. Il n'y a pas nécessairement de recommandations à cette étape, mais il y a un engagement de médiation afin de trouver une solution.

À l'opposé, sur le plan systémique, nous rédigeons les rapports à l'intention du ministère et du ministre. Il ne s'agit que de recommandations, mais nous donnons au ministère l'occasion d'y donner suite avant qu'elles ne soient transmises au ministre. Nous leur envoyons une copie des recommandations provisoires. Certaines peuvent ne pas être à jour, pertinentes ou même applicables en raison d'éléments que nous ignorons, mais le ministère nous en informera. Ce ne sont que des recommandations.

Évidemment, pour tout ombudsman, le pouvoir est entre les mains du public. Si personne ne donne suite aux recommandations, dans l'intérêt public, nous avons le mandat de rendre publiques les recommandations et la question.

Le sénateur Marshall : Dans votre déclaration préliminaire, vous avez parlé des temps de réponse. Nous avons entendu d'autres témoins ici, qui étaient peut-être des représentants d'Anciens Combattants Canada. L'une des questions qu'ils ont soulevées concernait l'amélioration de leurs temps de réponse. Ils nous ont dit que leurs temps de réponse étaient encore loin d'être acceptables.

M. Parent : Oui.

Senator Marshall: Could you give us some reaction to what the response times are with Veterans Affairs Canada and the Veterans Review and Appeal Board?

Mr. Parent: I can certainly give you detailed information at a later time.

Senator Marshall: Also, whether you think the response times now are acceptable or if you think further improvements should be made.

Mr. Parent: Maybe we can take note of that and send you some information.

Veterans Affairs Canada has undergone a big transformation effort, as we all know, as have all departments. In this case, they have been able to reduce the time from 22 weeks to 16 weeks, which is a fair difference. This is what they indicate.

We are concerned that it is fine to say 22 to 16 weeks, but what have you actually done? Changed the calculation? Have you brought efficiency to the process? We are looking at that right now. It is about how you calculate the time.

Senator Marshall: I think that is the information that was provided to us. My reaction was that four months is still too long. I would be interested in your views. Do you think that four months is too long? They felt they had made significant improvement and were proud of it, but I thought they still had a ways to go.

Mr. Parent: It is circumstantial. The first thing that has to happen when people apply for benefits to Veterans Affairs Canada is proof of service. The proof of service is important and is not always easy to get.

The second part is the injury, the diagnosis of an injury and the causality to your service. Is it really related to service? These are the things that take time. There is also the certification of service at a certain time, such as, "Were you in fact in Somalia at such-and-such a time?"

If the individual provides all the information and it is accurate, and they have witnesses and sources that Veterans Affairs can go to, I think we have to make a distinction about how long it takes for a simple case and one that is more complex. The standard should not be 16, 12 or 11 weeks. It should be as fast as possible to provide the benefits. That is the important part.

Senator Marshall: What is the response time with the appeals board? Is that satisfactory to you?

Mr. Parent: At the Veterans Review and Appeal Board the scheduling is a problem. There is a long wait. I have my legal counsel here, Ms. Diane Guilmet-Harris, who deals with a lot of those cases.

Le sénateur Marshall : Pourriez-vous nous donner une idée des temps de réponse au ministère des Anciens Combattants et au Tribunal des anciens combattants (révision et appel)?

M. Parent : Je pourrai certainement vous fournir des renseignements détaillés à ce sujet un peu plus tard.

Le sénateur Marshall : Et nous dire aussi si, selon vous, les temps de réponse sont acceptables à l'heure actuelle ou s'ils doivent être améliorés.

M. Parent : Nous pouvons peut-être en prendre note et vous transmettre ces informations.

Comme l'ont fait tous les ministères, Anciens Combattants Canada a entrepris une grande initiative de transformation, comme nous le savons tous. Le ministère a été en mesure de faire passer le temps de réponse de 22 à 16 semaines, une différence assez importante. C'est ce qu'il a indiqué.

C'est bien de dire qu'on est passé de 22 à 16 semaines, mais qu'a-t-on fait, au juste? A-t-on modifié la méthode de calcul? A-t-on amélioré l'efficacité du processus? Nous nous penchons là-dessus actuellement. Il est question de la manière de calculer le temps.

Le sénateur Marshall : Je crois que c'est l'information qu'on nous a fournie. J'ai tout de suite pensé que quatre mois, c'est encore trop. J'aimerais beaucoup connaître votre point de vue. Selon vous, quatre mois, est-ce trop long? Les gens du ministère ont estimé qu'il s'agissait d'une amélioration considérable et ils en étaient fiers, mais j'ai pensé qu'il leur restait beaucoup de chemin à parcourir.

M. Parent : Tout dépend des circonstances. La première chose qu'il faut quand les gens présentent une demande de prestations au ministère des Anciens Combattants, c'est d'une preuve de service; elle est importante, et n'est pas toujours facile à obtenir.

La deuxième chose concerne la blessure subie, le diagnostic d'une blessure et son lien avec le service. Nous devons savoir si elle a vraiment été causée pendant le service. Ces choses prennent du temps. Il faut également obtenir la certification de la période de service à un certain moment, par exemple déterminer si la personne était vraiment en Somalie à telle ou telle période.

Si la personne a fourni tous les renseignements nécessaires et qu'ils sont exacts, et si le ministère des Anciens Combattants peut consulter des témoins et des sources, je pense qu'il faut alors faire la différence entre un cas simple et un cas plus complexe pour connaître la durée du processus. Normalement, cela ne devrait pas prendre 16, 12 ou 11 semaines; les prestations devraient être envoyées le plus rapidement possible, car c'est la partie importante.

Le sénateur Marshall : Combien de temps met le Tribunal d'appel des anciens combattants à répondre? En êtes-vous satisfait?

M. Parent : Au Tribunal des anciens combattants (révision et appel), le calendrier pose problème. En effet, le temps d'attente est très long. J'ai avec moi Mme Diane Guilmet-Harris, ma conseillère juridique, et elle s'occupe d'un grand nombre de ces cas.

The Chair: Would you like her to join you at the table? That would be fine. We are quite an informal lot here.

Mr. Parent: If you want a good answer.

Senator Marshall: Some of the complaints are with regard to how long it takes to get a decision. Getting the decision is one thing, but the time period that you have to wait to get it is another issue. From what you are saying now, the appeals board meets periodically. They are not meeting all the time.

Are people who have an appeal with the appeals board being responded to in a timely fashion, or do they have to wait for unreasonable periods of time?

Mr. Parent: You are talking about the appeals side, not the review?

Senator Marshall: Right, the appeals side.

Diane Guilmet-Harris, Legal Advisor, Office of the Veterans Ombudsman: One of the things to keep in mind with the review board is they are also caught in the availability of the lawyer for the Bureau of Pensions Advocate . Some portion is the availability of the client, as well as the BPA, as well as the board members. At the review level, if the client wishes to appear, then they need to accommodate that, as well as where they have the hearing and what they are doing. I think all of those factors together are important.

When they do have a hearing, they have a service standard of six weeks to render a decision.

Senator Marshall: Do they usually meet that standard?

Ms. Guilmet-Harris: I believe they do. They are fairly accurate in meeting that.

Senator Callbeck: You mentioned the Veterans Independence Program. That is a program that many people complain to me about, the way in which it is delivered. There are two programs there, the groundskeeping and the housekeeping. If a veteran and his wife are receiving both services and the veteran dies, can the wife continue receiving those two programs?

Mr. Parent: Yes.

Senator Callbeck: If they were not receiving either service and the veteran dies, then she can apply. If she has low income, she is eligible. If they receive only one service, what happens then?

Mr. Parent: I see where you are going.

Senator Callbeck: After the death of the veteran, she cannot apply for the second service, and that seems to me to be very unfair. There are women who say to me, "Look, my next-door neighbour can get these two benefits, why can I not get them?" I would like you to explain that.

Le président : Voulez-vous qu'elle se joigne à nous? Il n'y aurait pas de problème; nos réunions sont plutôt informelles.

M. Parent : Oui, si vous voulez avoir une bonne réponse.

Le sénateur Marshall : Certaines des plaintes concernent le temps qu'il faut pour obtenir une décision. Parvenir à la décision est une chose, mais le temps qu'il faut attendre pour l'obtenir en est une autre. D'après ce que vous dites, le Tribunal d'appel se réunit périodiquement, c'est-à-dire que ses membres ne se réunissent pas régulièrement.

Les gens qui ont déposé un appel au Tribunal reçoivent-ils une réponse rapidement ou doivent-ils attendre pendant des périodes déraisonnablement longues?

M. Parent : Vous parlez des appels, et non de la révision?

Le sénateur Marshall : C'est bien cela, je parle des appels.

Diane Guilmet-Harris, conseillère juridique, Bureau de l'Ombudsman des vétérans : Une des choses à se rappeler lorsqu'on parle du Tribunal des anciens combattants (révision et appel), c'est qu'il dépend de la disponibilité de l'avocat du Bureau des services juridiques des pensions. Il faut aussi considérer la disponibilité du client, du BSJP et des conseillers. En ce qui a trait à la révision, si le client souhaite comparaître, il faut alors faire en sorte que ce soit possible, et décider d'un endroit et de ce qui sera fait. Je pense que l'ensemble des facteurs est important.

Lorsqu'on tient une audience, selon la norme de service, on a six semaines pour rendre une décision.

Le sénateur Marshall : Cette norme est-elle habituellement respectée?

Mme Guilmet-Harris : Je pense que oui; on la respecte assez bien.

Le sénateur Callbeck : Vous avez mentionné le Programme pour l'autonomie des anciens combattants. Un grand nombre de gens viennent me voir pour se plaindre de la façon dont il est mis en œuvre. Ce programme comporte deux volets, c'est-à-dire les services d'entretien de terrain et les services d'entretien ménager. Si un ancien combattant et sa femme reçoivent les deux types de services et que le mari décède, la veuve continue-t-elle d'avoir droit aux deux services?

M. Parent : Oui.

Le sénateur Callbeck : S'ils ne recevaient pas les deux services et que l'ancien combattant décède, sa femme peut en faire la demande, car si elle a un faible revenu, elle y est admissible. S'ils ne reçoivent qu'un seul service, qu'arrive-t-il dans ce cas?

M. Parent : Je vois où vous voulez en venir.

Le sénateur Callbeck : Après la mort de l'ancien combattant, elle ne peut pas demander le deuxième service, et cela me semble très injuste. Des femmes me disent que leurs voisines ont droit aux deux services, et me demandent pourquoi elles-mêmes n'y ont pas droit. J'aimerais que vous me l'expliquiez.

Mr. Parent: That is a good question. In fact, we are engaged with the department at this time to get that issue resolved. We are referring to section 16.1 of the Veterans Health Care Regulations. Ms. Guilmet-Harris can clarify that.

Ms. Guilmet-Harris: That was one of the issues. I started with the Veterans Ombudsman in April 2009, and one of the first issues I dealt with was the interpretation of section 16 of the Veterans Health Care Regulations that provides for the Veterans Independence Program. As a result of the situation you are describing, the department enacted section 16.1 to deal with the situation of widows who did not have any programs while the veteran was alive.

I made the argument that the interpretation they are giving to section 16.1 to deny access to widows for the second service they do not receive is a restrictive interpretation. We have taken this up on a number of occasions with the department, and they still have not wanted to move on creating a more liberal interpretation of that section. The ombudsman's office agrees that the interpretation the department is giving currently does not make any sense.

Mr. Parent: We have a new minister.

Ms. Guilmet-Harris: Yes.

The Chair: You have a Finance Committee in the Senate that is very sympathetic to that point. Do not hesitate to keep us informed on developments.

Ms. Guilmet-Harris: In my opinion, it does not require a regulatory amendment; it simply requires a change in policy.

Senator Callbeck: I am glad to hear you are working on it, and hopefully you will be successful.

I am sure you are aware of what has happened on Prince Edward Island recently where Mr. Fabien Melanson has been on a hunger strike for 10 days in front of Veterans Affairs. I know you cannot comment on specific cases because of privacy. However, he was saying that because of a clerical error made by Veterans Affairs, his cheque was not deposited into his account for four months and he ended up declaring bankruptcy and losing his house.

Yesterday, Veterans Affairs Canada apologized, but according to the press release I have here, they say that they have no way or mechanism to assist people who get into situations like Mr. Melanson because of an error that Veterans Affairs Canada has made. If they do make an error, it can have serious consequences, as it had with Mr. Melanson.

What are your thoughts on that? Should there be a mechanism or a way to assist him because the problem was caused by Veterans Affairs?

M. Parent : C'est une bonne question. En fait, nous discutons avec le ministère en ce moment afin de résoudre ce problème. Nous nous référons à l'article 16.1 du Règlement sur les soins de santé pour anciens combattants. Mme Guilmet-Harris peut vous donner des précisions à ce sujet.

Mme Guilmet-Harris : C'était l'un des problèmes. J'ai commencé avec l'ombudsman des anciens combattants en avril 2009, et une des premières questions que j'ai eu à traiter concernait l'interprétation de l'article 16 du Règlement sur les soins de santé pour anciens combattants dont relève le Programme pour l'autonomie des anciens combattants. En raison de la situation que vous avez décrite, le ministère a adopté l'article 16.1 pour remédier à la situation des veuves qui ne recevaient aucun service pendant que l'ancien combattant était en vie.

J'ai fait valoir que la façon dont on interprétait l'article 16.1, c'est-à-dire refuser aux veuves l'accès au second service qu'elles ne reçoivent pas, constitue une interprétation restrictive. Nous en avons parlé à plusieurs reprises avec le ministère, et on n'est toujours pas disposé à créer une interprétation plus large de l'article. Au bureau de l'ombudsman, on est d'accord pour dire que l'interprétation actuelle du ministère n'a aucun sens.

M. Parent : Nous avons un nouveau ministre.

Mme Guilmet-Harris : Oui.

Le président : Au Sénat, le comité des finances sympathise sur ce point; n'hésitez donc pas à nous informer des progrès dans ce dossier.

Mme Guilmet-Harris : À mon avis, nous n'avons pas besoin d'une modification de la réglementation, mais seulement d'un changement de politique.

Le sénateur Callbeck : Je suis heureuse d'apprendre que vous y travaillez, et je vous souhaite d'y parvenir.

Je suis sûre que vous êtes au courant de ce qui s'est passé récemment à l'île du Prince-Édouard, c'est-à-dire que M. Fabien Melanson a mené une grève de la faim qui a duré 10 jours devant le ministère des Anciens Combattants. Je sais que la protection des renseignements personnels vous empêche de commenter des cas précis. Toutefois, il disait qu'en raison d'une erreur d'écriture commise par le ministère, son chèque n'a pas été déposé dans son compte pendant quatre mois, ce qui l'a obligé à déclarer faillite. Il a également perdu sa maison.

Hier, Anciens Combattants Canada s'est excusé, mais d'après ce que dit le communiqué que j'ai en main, les représentants du ministère disent qu'il n'existe aucune façon ou mécanisme pour aider les gens qui se retrouvent dans des situations comme celle de M. Melanson à cause d'une erreur commise par le ministère. Si le ministère commet une erreur, les conséquences peuvent être très graves, comme cela a été le cas avec M. Melanson.

Qu'en pensez-vous? Devrait-on mettre en place un mécanisme ou une façon de l'aider, puisque le ministère des Anciens Combattants est à l'origine du problème?

Mr. Parent: As you said, I cannot comment on the specifics of the case because our hands are tied and so are our mouths.

The problem in this case is that if there were immediate consequences, I am sure the department would have probably reacted differently. At this point in time — it has been six years — where does one draw the line on liability? It is always a matter that if we are responsible for doing something wrong, we correct it and apologize. We fix what we can at the time, but the consequences after that are sometimes out of our hands.

Every case must be dealt with independently according to the circumstances, and we need to convince Veterans Affairs Canada that when a case like this comes up, it must be looked at not based on similar previous cases but according to that particular situation.

Senator Callbeck: There is no mechanism. There is no way of dealing with it.

Mr. Parent: Not within Veterans Affairs Canada at this point, no.

Senator Callbeck: Do you think there should be?

Mr. Parent: I said there is not at this point. There are funds available to Veterans Affairs Canada to deal with emergencies. In fact, they use those funds to look after homeless veterans. They have introduced programs to fix that situation. That issue was lacking within Veterans Affairs Canada. There are now emergency funds available for situations where people are in dire straits. However, in this case, that did not apply. The situation did not require emergency funds, so it is one of those things that I cannot comment on for the department.

Senator Callbeck: I am not asking you about the specific case. I am just asking you about these types of situations. There must be all kinds of people who find themselves in serious situations. Does the department have any obligation here?

Mr. Parent: I cannot say what will happen six years down the road. As I said before, how long does the responsibility remain with the department? It is difficult to answer without going into specifics.

Senator Callbeck: I meant generally for people that find themselves in that position. My understanding is that he had been sick and was unable to do anything about pressing the department.

Senator Runciman: Another story was in the media today. I will not get into the specifics, but it was about a double amputee, someone who lost both legs in Afghanistan. He was retrained by the Canadian Forces in an intelligence analysis role and was then told that he was losing his job because, as I understand it from the press report, anyone who serves in the Canadian Forces must be capable of serving on the battlefield. That was the rationale.

M. Parent : Comme vous l'avez dit, je ne peux pas commenter les détails du cas, car nous avons les mains liées et nous ne devons rien dire.

Dans le cas qui nous occupe, le problème réside dans le fait que si les conséquences avaient été immédiates, je suis sûr que le ministère aurait probablement réagi différemment. Aujourd'hui — six ans se sont écoulés —, à quel point peut-on établir la responsabilité? Habituellement, si nous commettons une erreur, nous la corrigeons et nous nous excusons. Nous réparons ce que nous pouvons, mais parfois, nous n'avons aucun contrôle sur les répercussions.

On doit s'occuper de chaque cas selon ses mérites; nous devons convaincre le ministère des Anciens Combattants qu'il doit examiner un cas comme celui-ci sans se référer à d'autres cas similaires qui se sont produits auparavant.

Le sénateur Callbeck : Il n'y a pas de mécanisme en place. Il n'existe aucune façon de traiter ce cas.

M. Parent : En ce qui concerne le ministère des Anciens Combattants, il n'y en a pas en ce moment.

Le sénateur Callbeck : À votre avis, devrait-il y en avoir?

M. Parent : J'ai dit qu'il n'y en avait pas en ce moment. Le ministère a des fonds pour les cas urgents. En fait, ces fonds sont utilisés pour prendre soin des anciens combattants sans abri; un programme a été créé pour régler ce problème, car le ministère ne s'en était pas encore occupé. Il existe maintenant un fonds d'urgence pour venir en aide aux gens qui se retrouvent en situation désespérée. Toutefois, dans ce cas précis, cela ne s'appliquait pas; la situation ne justifiait pas l'utilisation du fonds d'urgence. Il s'agit donc d'une des choses que je ne peux pas commenter pour le ministère.

Le sénateur Callbeck : Je ne vous demande pas de commenter ce cas précis; je me renseigne seulement sur ce type de situation. Il y a sûrement toutes sortes de gens qui se retrouvent dans des situations graves. Le ministère a-t-il des responsabilités envers eux?

M. Parent : Je ne peux pas prédire ce qui arrivera dans six ans. Comme je l'ai dit plus tôt, pendant combien de temps le ministère est-il responsable? Il est difficile de répondre sans entrer dans les détails.

Le sénateur Callbeck : Je voulais parler, de façon générale, des gens qui se retrouvent dans ce genre de situation. D'après ce que je comprends, il était malade et n'était donc pas en mesure de faire pression sur le ministère afin d'accélérer les choses.

Le sénateur Runciman : Les médias ont rapporté une autre histoire aujourd'hui. Je ne vais pas entrer dans les détails, mais il s'agissait d'un amputé de deux membres, une personne qui avait perdu ses deux jambes en Afghanistan. Il avait été retenu par les Forces canadiennes pour faire des analyses de renseignements et on lui a ensuite dit qu'il perdait son travail, car d'après ce que je comprends de l'information de presse, quiconque fait partie des Forces doit être capable de servir au champ de bataille. C'était la justification.

If someone feels they have been wronged and cannot understand the rationale for a decision that has been taken, is that something they can come to your office with?

Mr. Parent: That is a very good question because it is one that specifically relates to the DND ombudsman's office. As I said earlier, anything that concerns release from the Canadian Forces and circumstances and benefits surrounding release are all within the jurisdiction of the National Defence and Canadian Forces Ombudsman.

The care that the individual would receive after release, when he does the transition to Veterans Affairs Canada, any complaints related to that would then become our responsibility.

Senator Runciman: You mentioned earlier that the programs available for any veteran, whether they served in World War II or Afghanistan, should essentially be the same. I thought that was not the case in that World War II veterans were receiving benefits that were on a higher plane, if you will, than the folks coming out of Afghanistan. Is that the case, or was that the case and it has been remedied?

Mr. Parent: What changed was moving over to a new concept of benefits, which was the New Veterans Charter. The traditional war veterans, from World Wars I, II and Korea, were on the dependency program and were given a pension for life. However, we must realize that people that volunteered to go to war were not trained or educated and did not have a pension fund. When they came back, they were pretty well destitute or unable to integrate into the civilian community and earn a living. That was the type of program there.

The New Veterans Charter brought in a concept of reintegration to civilian society as opposed to lifetime dependency. The same benefits are available now. Sometimes the New Veterans Charter is not well understood. You would almost need someone to appear before the committee just on the New Veterans Charter to explain it clearly.

Senator Runciman: That program does not have an impact on the World War II vets, for example. Do they stay under the same program?

Mr. Parent: The act came in during 2005 and started in 2006 with the new effective programs.

Senator Runciman: You also talked about RCMP serving members still using the services of your office. What sorts of things would they be contacting you about?

Mr. Parent: For instance, a police officer injured on duty while serving in an international peacekeeping mission overseas who sustains an injury there might qualify for some benefits from Veterans Affairs Canada. The RCMP, as opposed to the Canadian Forces, does not have a universality of service. They

Si une personne pense qu'elle a subi un préjudice et qu'elle ne peut pas comprendre pourquoi on a pris telle ou telle décision, peut-elle référer ce genre de cas à votre bureau?

M. Parent : C'est une très bonne question, car elle concerne directement le Bureau de l'ombudsman du MDN. Comme je l'ai dit plus tôt, tout ce qui concerne la libération des Forces canadiennes de même que les circonstances et les prestations qui en découlent relèvent de la compétence de l'ombudsman de la Défense nationale et des Forces canadiennes.

Toutes les plaintes liées aux soins que recevraient les personnes après leur libération, lors de leur transition au ministère des Anciens Combattants, deviendraient alors notre responsabilité.

Le sénateur Runciman : Vous avez dit plus tôt que les programmes offerts à n'importe quel ancien combattant, qu'il ait servi pendant la Seconde Guerre mondiale ou en Afghanistan, devraient essentiellement être les mêmes. Et je me suis dit que ce n'était pas le cas, puisque les anciens combattants de la Seconde Guerre mondiale recevaient des prestations plus généreuses, si vous voulez, que ceux qui ont servi en Afghanistan. Est-ce le cas, ou était-ce le cas et la situation a été corrigée depuis?

M. Parent : Ce qui a changé, c'est qu'on a introduit un nouveau concept de prestations, représenté par la Nouvelle Charte des anciens combattants. Les anciens combattants traditionnels, c'est-à-dire ceux de la Première et de la Seconde Guerres mondiales et de la guerre de Corée, étaient pris en charge par le programme d'indemnités et recevaient une pension à vie. Toutefois, il faut se rendre compte que les gens qui se sont portés volontaires pour aller à la guerre n'avaient reçu aucune instruction ou éducation et n'avaient pas de fonds de pension. Lorsqu'ils sont revenus au pays, ils étaient pratiquement démunis ou n'étaient pas en mesure de s'intégrer à la société civile et de gagner leur vie. C'était le type de programme qui était en vigueur à l'époque.

La Nouvelle Charte des anciens combattants a introduit le concept de la réinsertion dans la société civile au lieu de la dépendance à vie. Les mêmes avantages sociaux sont maintenant offerts. Parfois, on ne comprend pas très bien la Nouvelle Charte des anciens combattants; pour vous l'expliquer clairement, il faudrait presque que vous invitiez un témoin à comparaître uniquement dans ce but.

Le sénateur Runciman : Ce programme n'a aucune répercussion sur les anciens combattants de la Seconde Guerre mondiale, par exemple. Sont-ils toujours pris en charge par le même programme?

M. Parent : La charte a été mise en place en 2005 et est entrée en vigueur en 2006 avec les nouveaux programmes.

Le sénateur Runciman : Vous avez aussi mentionné que des membres actifs de la GRC se prévalaient toujours des services de votre bureau. À quel sujet vous contactent-ils?

M. Parent : Par exemple, un policier blessé dans l'exercice de ses fonctions au cours d'une mission internationale de maintien de la paix à l'étranger peut être admissible à certains des avantages sociaux offerts par le ministère des Anciens Combattants. La GRC, contrairement aux Forces canadiennes, n'offre pas l'universalité du

have a duty to accommodate, which is quite different. A person could continue to serve with the RCMP with some injury that is recognized by Veterans Affairs Canada.

Senator Runciman: As you mentioned, the Canadian Forces have their own ombudsman, but you also said some serving members use your services as well. Can you explain that?

Mr. Parent: That is under the same circumstances. It would be someone who suffers an injury that does not necessarily limit him as far as deployment or universality of service is concerned. However, that injury is recognized by Veterans Affairs Canada because something in his life has changed as far as the injury, but it does not harm him.

That created a little controversy. Sometimes people have a tendency not to declare injuries to the service due to the clause concerning universality of service. Even when I was in the service, I could see there was a tendency not to tell people you were injured because it could jeopardize your career. That does not mean that you cannot go to Veterans Affairs Canada and get a pension for it. That started in 2004, I believe.

The Chair: That point about the ombudsman for National Defence and you, the ombudsman for Veterans Affairs, created some confusion when we had the other ombudsman here. You explained it, and it sounds logical. However, from the point of view of the veteran or the person serving now — a former employee or a serving person — either one can go to you or to the other ombudsman, and a person who is no longer serving, a veteran, can go to you or to the other ombudsman?

Mr. Parent: That is only on certain issues.

The Chair: I understand. Is it seamless for them? Do you have a protocol so that the people we want to serve are the veterans and the people currently serving who need some help? They are not getting their problems sorted out, so they are going to you.

Mr. Parent: We have a mutual agreement to “hot transfer” files. Everyone signs a waiver of confidentiality. If people give us their permission, their authorization, we will transfer the file to the DND ombudsman or they will transfer a file to us.

It is important to distinguish between the two because the principles of operation are the same, but the constituency is quite different. The ombudsman for National Defence is an institutional, organizational ombudsman. He works within the organization. All the complaints are within the organization; they involve both parties that are inside the organization.

service; elle est tenue de prendre des mesures d'adaptation, ce qui est très différent. Ainsi, une personne pourrait continuer à servir dans la GRC tout en souffrant d'une blessure qui est reconnue par le ministère des Anciens Combattants.

Le sénateur Runciman : Comme vous l'avez mentionné plus tôt, les Forces canadiennes ont leur propre ombudsman, mais vous avez aussi dit que certains membres actifs profitaient de vos services. Pouvez-vous nous préciser?

M. Parent : Il s'agit des mêmes circonstances, par exemple dans le cas d'une personne qui souffre d'une blessure qui ne la limite pas nécessairement pour le déploiement ou l'universalité du service. Toutefois, la blessure est reconnue par le ministère des Anciens Combattants, car elle a changé quelque chose dans la vie de la personne, mais ne lui cause pas de préjudice.

Cela a créé une certaine controverse. En effet, les gens ont quelquefois tendance à ne pas déclarer une blessure en raison d'une disposition concernant l'universalité du service. Même lorsque j'étais en service, je me rendais compte que des gens cachaient leurs blessures, car elles pouvaient mettre leur carrière en jeu. Cela ne veut pas dire qu'ils ne peuvent pas s'adresser au ministère des Anciens Combattants et obtenir une pension. Je crois que cela a commencé en 2004.

Le président : Ce point concernant l'ombudsman de la Défense nationale et vous, l'ombudsman du ministère des Anciens Combattants, a créé une certaine confusion lorsque nous avons accueilli l'autre ombudsman. Vous l'avez expliqué, et cela semble logique. Toutefois, du point de vue de l'ancien combattant ou de la personne actuellement en service — un ancien employé ou un membre actif —, les deux peuvent s'adresser à vous ou à l'autre ombudsman, et une personne qui n'est plus en service, c'est-à-dire un ancien combattant, peut s'adresser à vous ou à l'autre ombudsman, n'est-ce pas?

M Parent : Seulement pour certaines questions.

Le président : Je comprends. Le processus est-il uniformisé pour eux? Avez-vous un protocole selon lequel les personnes que nous désirons servir sont les anciens combattants et les militaires actifs qui ont besoin d'aide? Ils ne parviennent pas à régler leurs problèmes, alors ils s'adressent à vous.

M. Parent : Nous avons un accord mutuel concernant le transfert des dossiers. Tout le monde signe une renonciation à la confidentialité des renseignements. Si les gens nous donnent la permission, nous allons transférer le dossier à l'ombudsman du MDN ou il va nous transférer un dossier.

Il est important de faire la différence entre les deux, car les principes de fonctionnement sont les mêmes, mais le groupe d'employés représenté est assez différent. L'ombudsman de la Défense nationale est un ombudsman institutionnel et organisationnel. Il travaille à l'interne; toutes les plaintes sont dans l'organisme, c'est-à-dire que les deux parties appartiennent à l'organisme.

On my side, the Veterans Ombudsman deals with the administration of services from a government department to a certain clientele. However, there is no relationship between the client and the department, other than administering benefits, whereas there is a relationship on the National Defence side. Often the complaint is against a superior concerning the evaluation report for the year not being adequate, but it comes from a superior. It is quite different in the resolution of complaints. You have to preserve that relationship in the hierarchy of ranks while at the same time that you are trying to resolve the complaint. It is two different worlds. However, in some cases we work together.

The only other area is the transition piece when people are moving from National Defence to civilian life and our clients at Veterans Affairs Canada. I was recently speaking with Pierre Daigle, the ombudsman for National Defence, and we are looking at doing a joint systemic review of the transition process.

The Chair: It is that grey area we are wondering about. Someone who is no longer an employee of National Defence, no longer subject to the chain of command and no longer worrying or complaining about a boss could go to the National Defence Ombudsman or could go to you as the Veterans Ombudsman.

Mr. Parent: Again, that depends on the issue.

The Chair: Exactly, and that is the point we are trying to make. We would like to be reassured that you have it sorted out so that the client is not being shuffled around and told, “We do not handle that; go to the other one.”

Mr. Parent: Our website and most of our publications indicate exactly what we can do and what the National Defence Ombudsman can do. Also, we have a duty to inform and educate, according to both of our mandates. Presently, the ombudsman for National Defence is doing that through outreach, and I intend to do the same; that is, go to serving members and veterans’ organizations and say, “Here is the difference.” That must be understood by everyone.

Sometimes the media has a tendency to mix up the two. Often they quote me as saying something, and they say the “military ombudsman.” Well, that does not help, either.

The Chair: Do you keep any statistics on how many former employees of DND you have sent to the DND ombudsman or how many they have sent to you because the client is in the wrong place?

Mr. Parent: We can provide that to the committee.

The Chair: If you could, that would be helpful. The material you undertake to provide to the clerk will be circulated to all members of the committee.

Mr. Parent: I will do that.

De mon côté, l’ombudsman des anciens combattants gère les services d’un ministère offerts à une certaine clientèle. Toutefois, à part la gestion des prestations, il n’y a aucune relation établie entre le client et le ministère, alors qu’une telle relation est établie du côté de la Défense nationale. Souvent, une plainte vise un supérieur parce que le rapport d’évaluation de l’année est inadéquat, mais il vient d’un supérieur. C’est très différent pour le règlement des plaintes; il faut préserver la relation dans la hiérarchie en même temps. Il s’agit de deux mondes différents. Toutefois, dans certains cas, nous travaillons ensemble.

Le seul autre domaine concerne la transition des gens de la Défense nationale à la société civile et nos clients d’Anciens Combattants Canada. Je parlais récemment avec Pierre Daigle, l’ombudsman de la Défense nationale, et nous envisageons un examen systémique conjoint du processus de transition.

Le président : C’est cette zone grise qui nous préoccupe. Par exemple, une personne qui n’est plus employée à la Défense nationale, qui n’est plus assujettie à la chaîne de commandement et ne se préoccupe plus ou ne se plaint plus d’un patron, pourrait s’adresser à l’ombudsman de la Défense nationale ou à l’ombudsman des anciens combattants, c’est-à-dire vous.

M. Parent : Encore une fois, cela dépend du problème.

Le président : Exactement, et c’est ce que nous essayons de vous dire. Nous aimerions être rassurés et être convaincus que vous avez réglé la question, afin qu’on ne se renvoie pas la balle avec les clients en leur disant : « Nous ne nous occupons pas de cela; allez voir l’autre. »

M. Parent : Notre site web et la plupart de nos publications indiquent clairement ce que nous pouvons faire et ce que fait l’ombudsman de la Défense nationale. Nos deux organisations ont également le mandat d’informer et de sensibiliser les gens. Actuellement, l’ombudsman de la Défense nationale le fait grâce à des services d’approche, et j’entends faire la même chose. Autrement dit, j’ai l’intention d’aller vers les militaires actifs et les organisations d’anciens combattants pour leur expliquer la différence. Tout le monde doit bien la comprendre.

Il arrive que les médias confondent les deux. Ils attribuent souvent mes propos à l’ombudsman militaire. Ce n’est rien pour aider.

Le président : Compilez-vous des statistiques sur le nombre d’anciens employés de la Défense nationale que vous avez référés à l’ombudsman militaire parce qu’ils ne s’étaient pas adressés à la bonne personne, et vice versa?

M. Parent : Nous pouvons transmettre cette information au comité.

Le président : Ce serait utile si vous pouviez nous la donner. Les documents que vous remettrez au greffier seront transmis à tous les membres du comité.

M. Parent : Je m’en occupe.

[Translation]

Senator Mitchell: Mr. Parent, I would like to ask you a few questions about the information you requested from the federal government. I have notes that indicate that the veterans ombudsman does not have the power to force the federal government to give him the information that you are requesting.

Also, unlike the ombudsman for National Defence and the Canadian Forces, you have not received departmental directives clarifying the department's obligations to communicate this information. Why and what is the problem?

Mr. Parent: If I understand correctly, your question is about the cooperation of the Department of Veterans Affairs in providing us with the information required to resolve individual complaints or systemic investigations. There is no problem obtaining the information for individual complaints. We have had a little trouble in the past getting information from the department when the documents involved were written by the department itself and were part of certain files that we wanted access to. Since then, we have reached an agreement with the department to obtain letters of agreement to rectify the problem, but there is still some difficulty in that area.

There are also a few challenges surrounding access to information when citizens make requests to obtain private information.

Ms. Guilmet-Harris: We are still engaged in discussion with the department to clarify and reach an information sharing agreement that would be acceptable to both parties. We have been in negotiations for two years, and we dare hope that we will be able to reach an information sharing agreement. If the department refuses to give us some information, this would be handled in the same way as if it was a request for access to information, for example. The department would inform us that the document is confidential Cabinet document. This would at least let us know that the document exists, without revealing the document's content. It remains to be concluded this year.

Senator Mitchell: Thank you. I have a second question.

[English]

I would like to follow up on what Senator Callbeck was asking about, namely, section 16.1. It is interesting that that disadvantage would affect women much more than men. It is probably not a coincidence, but there is no way of knowing for sure.

How many people do you think that actually affects? How many widows or widowers are in the predicament that their spouse or partner has died and they still would be eligible for this if it were available?

[Français]

Le sénateur Mitchell : Monsieur Parent, je voudrais vous poser plusieurs questions quant aux renseignements que vous avez demandés au gouvernement fédéral. J'ai des notes qui indiquent que l'ombudsman des anciens combattants n'a pas le pouvoir de forcer le gouvernement fédéral à lui communiquer les renseignements que vous demandez.

De plus, contrairement à l'ombudsman de la Défense nationale et des Forces canadiennes, vous n'avez pas reçu de directives ministérielles clarifiant les obligations du ministère en matière de communication de ces renseignements. Pourquoi et quel est le problème?

M. Parent : Si je comprends bien, votre question vise la coopération du ministère des Anciens Combattants à nous donner l'information nécessaire pour régler les plaintes personnelles ou les enquêtes systémiques. Du côté des plaintes personnelles, il n'y a aucun problème à obtenir l'information. Dans le passé, nous avons eu un peu de difficulté à obtenir des renseignements du ministère lorsqu'il s'agissait de documents rédigés par le ministère même, qui faisaient partie de certains dossiers auxquels nous voulions accéder. Depuis ce temps, nous nous sommes engagés avec le ministère pour obtenir des lettres d'entente pour rectifier le problème, mais il y a encore un peu de difficulté de ce côté.

Il y a aussi quelques défis du côté de l'accès à l'information quand on a des requêtes de citoyens qui veulent obtenir des renseignements privés.

Mme Guilmet-Harris : Nous sommes encore en pourparlers avec le ministère pour clarifier et conclure une entente de partage de l'information qui serait acceptable pour les deux parties. Cela fait déjà deux ans que nous sommes en négociation et on ose espérer qu'on pourra conclure une entente de partage d'information. Si le ministère refuse de nous donner des informations, il traiterait au même niveau que si c'était une demande d'accès à l'information, par exemple. Il nous indiquerait que c'est un document confidentiel du Cabinet. Cela nous indiquerait au moins que le document existe sans connaître le contenu du document. Il reste à conclure cela cette année.

Le sénateur Mitchell : Je vous remercie. J'aurais une deuxième question.

[Traduction]

J'aimerais revenir à la question du sénateur Callbeck concernant l'article 16.1. Il est intéressant de savoir que les femmes s'en trouveraient beaucoup plus désavantagées que les hommes. Ce n'est sûrement pas le fruit du hasard, mais nous ne pouvons pas le prouver hors de tout doute.

Combien de personnes seront touchées par cette mesure? Combien de veuves et de veufs seraient admissibles à cette aide si elle était offerte?

Mr. Parent: We can provide the committee statistics about complaints that we receive on that issue. However, that would not be a true figure of how many people are affected. One of the big weaknesses of Veterans Affairs Canada is their communications. I am sure that some people are not aware that they would be entitled to that.

On that issue, we learned that we need to approach the department on those types of issues working on the fairness side rather than the regulation side. As soon as you enter the regulations mode, you get an army of lawyers that provide interpretation. I mean no disrespect to my colleague. However, if we can go to the department and explain the unfairness of one widow being eligible for something while another one is not, and if they agree, we can work from the legislation and the point of view of unfairness. That is why we are still engaged and hope to come to a successful arrangement with the department on that issue.

Senator Mitchell: The number of people it might affect is probably a critical indicator of the government's reluctance to respond. If you have only a handful of complaints but there are hundreds of people it could affect, I will bet that they would be assessing the actual costs incurred if they had to tell people about their eligibility. However, it is not fair.

You have said that you have been at this for two years and that you now have a new minister. Is this strictly a ministerial decision or are there structural impediments within the department? Is it a cultural issue?

Mr. Parent: I said that because it is new ground. We can re-explain and it is not seen from an old perspective. Sometimes the department sees it one way and the minister sees it a different way. You need to know those people to engage them properly and to be fair to the veterans' community. In order to do your job you need to know the people, and that takes time.

As we said, we are now approaching it from a different direction rather than from the legal aspect. We might fare better in that way.

Ms. Harris: The heart of the argument with the department, and where I disagree with the department, is that they say that in order to provide this additional benefit they require regulatory amendments. It is my position that this is simply a policy interpretation and that no regulatory amendments are required. Therefore, the minister can have significant influence in changing that policy.

Senator Mitchell: Of course, they want to jam the mega crime bill through in one day, but this has been ongoing for two years.

M. Parent : Nous pouvons soumettre au comité des données concernant les plaintes que nous avons reçues à ce sujet. Cela ne dresserait toutefois pas un portrait exact de la situation. La communication fait cruellement défaut au ministère des Anciens Combattants. Cela ne m'étonnerait pas du tout que des personnes y aient droit sans le savoir.

À ce sujet, nous avons appris qu'il faut présenter les choses au ministère sous l'angle de l'équité, et non sous l'angle de la réglementation. Dès qu'on touche à l'aspect juridique, on est accueilli par une armée d'avocats qui donnent leur interprétation des règlements. Je ne veux aucunement manquer de respect envers mon collègue. Cependant, si nous pouvons expliquer au ministère qu'il est injuste qu'une veuve soit admissible à un service et pas une autre, et qu'il nous donne raison, il serait possible de travailler à partir de la législation et traiter la question du point de vue de l'iniquité. C'est pour cette raison que nous espérons toujours arriver à une entente avec le ministère à cet égard.

Le sénateur Mitchell : Le nombre de personnes qui pourraient être touchées expliquerait sans doute pourquoi le gouvernement ne veut pas se mouiller. Si seulement quelques plaintes ont été déposées, mais que des centaines de personnes seraient admissibles à cette aide, je parierais que le gouvernement voudrait évaluer les coûts réels s'y rattachant s'il devait leur annoncer qu'elles y ont droit. Ce n'est toutefois pas la chose équitable à faire.

Vous nous avez dit que vous travailliez sur le dossier depuis deux ans. Vous pourrez toutefois traiter avec un nouveau ministre maintenant. S'agit-il strictement d'une décision ministérielle, ou y a-t-il des obstacles structurels au ministère? La culture de l'organisation y est-elle pour quelque chose?

M. Parent : J'ai cru bon le mentionner parce que cela nous permettra de repartir sur de nouvelles bases. Nous pourrions faire valoir notre point de vue à quelqu'un d'autre. Parfois, le ministère a une ligne de pensée que ne partage pas nécessairement le ministre. Il faut apprendre à connaître les gens avec qui l'on traite pour être en mesure de les rallier à notre cause et de donner aux anciens combattants ce qui leur revient. Pour pouvoir faire notre travail, nous devons connaître les personnes à qui nous avons affaire, et cela prend du temps.

Comme nous l'avons dit, nous avons délaissé l'aspect juridique pour aborder la question sous un autre angle. Nous pourrions obtenir de meilleurs résultats de cette façon.

Mme Harris : Là où mon opinion diffère de celle du ministère, et c'est d'ailleurs le point chaud du débat, c'est qu'il prétend devoir modifier la réglementation pour offrir ce service supplémentaire. J'estime pour ma part qu'il s'agit simplement d'une question d'interprétation des politiques et qu'aucune modification réglementaire n'est nécessaire. Le ministre pourrait ainsi avoir une grande influence et faire changer les politiques.

Le sénateur Mitchell : Évidemment, le gouvernement veut faire adopter le projet de loi sur les mégaprocès en une journée, mais ce dossier-là traîne depuis deux ans.

The Chair: I will have to cut you off now, Senator Mitchell. You prompted some other senators to ask questions. We have four minutes left, and Senator Nancy Ruth and Senator Seidman want to ask questions.

Senator Nancy Ruth: Is there a means test to determine what Widows A, B and C get?

Ms. Harris: Yes.

Senator Nancy Ruth: Are Widows A, B and C all in the same income test?

Ms. Harris: Yes.

Senator Nancy Ruth: So not every widow is entitled to every benefit; it is all income tested?

Ms. Harris: Yes.

Senator Seidman: I am looking at your communications and outreach chart under operations where you say that you have received about 26,000 letters, calls and emails from November 2007 until June 2011; is that correct?

Mr. Parent: Yes.

Senator Seidman: About 25 per cent of them actually become cases.

Mr. Parent: Yes.

Senator Seidman: I am trying to understand what the rest of them could be. If someone requests information, that is classified as a case. How do you classify the remainder of the communications, the other three quarters?

Mr. Parent: It could be information to the client or a referral. When we get a contact, we open a file, but not necessarily a case file. We keep the information and the name of the client for statistics of what is coming in, but not every one of those calls results in an open case file. An open case file is created when there is interaction between the client, the department and us, whereas with the others we simply direct the client toward the right mechanism. They may be asking about a program provided by a municipality or the province. Our frontline officers do that as well. It might be a reference to the ombudsman of National Defence, for instance. It might be referring someone to a provincial ombudsman if it has to do with long-term care or quality of care, for instance.

We answer and register all calls, but not all of them end up in a case file. Also, an individual could have more than one case file because the case files are based on issues. If you have three complaints on three different issues, we will open three case files. If we did not do that, we could not use our trend-detecting system as everything would be lumped into one case file. That is a way of detecting trends.

Le président : Je vais devoir vous interrompre, sénateur Mitchell. Vos collègues aimeraient eux aussi intervenir. Il ne nous reste que quatre minutes, et les sénateurs Nancy Ruth et Seidman ont des questions à poser.

Le sénateur Nancy Ruth : Est-ce que les revenus des veuves A, B et C sont pris en compte dans le calcul?

Mme Harris : Oui.

Le sénateur Nancy Ruth : Le même critère s'applique aux trois?

Mme Harris : Oui.

Le sénateur Nancy Ruth : Donc, les veuves n'ont pas toutes droit aux mêmes indemnités; celles-ci sont toutes déterminées en fonction du revenu?

Mme Harris : Oui.

Le sénateur Seidman : Je jette un coup d'œil à votre tableau sur les communications et les relations externes, et dans la section opérations, vous dites avoir reçu 26 000 lettres, appels et courriels entre novembre 2007 et juin 2011; est-ce exact?

M. Parent : Oui.

Le sénateur Seidman : Environ 25 p. 100 d'entre eux sont devenus des « cas ».

M. Parent : Oui.

Le sénateur Seidman : J'essaie de comprendre en quoi consistent les autres. Est-ce qu'une demande de renseignements est considérée comme un cas? Comment définiriez-vous les autres communications, les 75 p. 100 qui restent?

M. Parent : Il peut s'agir de demandes de renseignements ou de renvois. Quand un client communique avec nous, nous l'inscrivons dans nos dossiers, mais chaque appel ne devient pas nécessairement un cas. Nous conservons les coordonnées des clients à des fins statistiques, mais nous n'ouvrons pas nécessairement un dossier chaque fois. Un dossier est ouvert lorsqu'il y a une interaction entre le client, le ministère et notre bureau, sinon, nous aiguillons simplement le client vers le mécanisme approprié. Il peut simplement s'informer sur un programme municipal ou provincial. Nos agents de première ligne sont aussi là pour répondre à ces questions. On peut renvoyer le client à l'ombudsman de la Défense nationale, par exemple. On peut également aiguiller une personne vers l'ombudsman de sa province s'il est question, notamment, de soins de longue durée ou de la qualité des soins.

Nous répondons à tous les appels et les consignons tous également, mais ils ne mènent pas nécessairement à l'ouverture d'un dossier. Il est aussi possible qu'on ouvre plus d'un dossier pour une même personne, car chaque dossier ne contient qu'une seule plainte. Donc, si le client dépose trois plaintes sur trois sujets différents, nous allons ouvrir trois dossiers distincts. Autrement, nous ne pourrions pas dégager des tendances, puisque toutes les plaintes seraient regroupées dans un même dossier. C'est une façon de déceler les tendances.

Senator Seidman: Of those that are not active cases but are simply information or referral, how many are not resolved and come back as cases?

Mr. Parent: I do not have the figures on that, but I can assure you that the last line of our frontline officers is, "If that does not work for you, call us back." There is always follow-up, and that is true of all of our interventions. We do not simply provide the information; there is always a loop-back to make sure that the people have the information.

The Chair: Senator Marshall, I promised you a question on round two. If you would like to put your question on the record, perhaps Mr. Parent could reply in writing.

Senator Marshall: Does this apply to all active or former RCMP members or only those who have served in Haiti, for example, or in peacekeeping missions?

Mr. Parent: It applies to all RCMP members and former members.

Senator Marshall: I did not know that.

The Chair: Senator Callbeck, if you want to put your question on the record, we will get a written answer to it.

Senator Callbeck: My question pertains to the heading "Geographic Profile" on your website where we see that you have 1,431 individual clients. Twenty per cent of those are from Atlantic Canada, which is high when you look at our population. I would like to know why that is the situation.

The Chair: It would be appreciated if you could answer that in writing.

Senator Mitchell: On your balance sheet page, I see that the budget for the "Veterans Ombudsman" line goes down from 2010-11 to 2011-12, but the budget for "VAC Internal Services" goes up. Why would that be?

Secondly, there is more and more evidence that once we have removed our forces from combat missions, there is the chance that many more post-traumatic stress syndrome disorder cases will emerge. There are technical or medical reasons for why that will occur. Have you anticipated that that will be translated into an increased workload for you? With this reduction in your budget, does that make sense?

The Chair: Regretfully, honourable senators, we have run out of time. If you can provide answers in writing to these outstanding questions, that would be appreciated.

I thank Mr. Parent for being here and Ms. Guilmet-Harris for subbing on short notice. We appreciate that. We had the National Defence Ombudsman appear before us, and they sent a lawyer

Le sénateur Seidman : Du nombre de clients qui communiquent avec vous et qui n'ont pas de dossier actif, ceux qui demandent des renseignements ou qui sont référés ailleurs, combien reviennent vous voir bredouilles, nécessitant finalement l'ouverture d'un dossier?

M. Parent : Je n'ai pas de statistiques là-dessus, mais je peux vous assurer que la dernière chose que nos agents disent aux clients est « Rappelez-nous si cela ne fonctionne pas ». Il y a toujours un suivi d'effectué, et c'est vrai pour toutes nos interventions. Nous ne nous contentons pas de fournir l'information; nous faisons des vérifications pour nous assurer que les gens ont les renseignements dont ils ont besoin.

Le président : Sénateur Marshall, je vous ai promis que vous pourriez poser une question au deuxième tour. Si vous le voulez, vous pouvez poser votre question maintenant, et M. Parent pourrait y répondre par écrit.

Le sénateur Marshall : Est-ce que cela s'applique à tous les anciens membres et membres actuels de la GRC, ou seulement à ceux qui ont été en mission à Haïti, par exemple, ou qui ont pris part à des missions de maintien de la paix?

M. Parent : Cela s'applique à tous les anciens membres et membres actuels de la GRC.

Le sénateur Marshall : Je ne le savais pas.

Le président : Sénateur Callbeck, si vous voulez poser une question maintenant, nous aurons la réponse par écrit.

Le sénateur Callbeck : Ma question porte sur la section « Profil géographique » dans votre site web, qui indique que vous avez 1 431 clients individuels. De ce nombre, 20 p. 100 proviennent du Canada atlantique, ce qui me semble très élevé compte tenu de la population. J'aimerais savoir comment vous expliquez cette situation.

Le président : Je vous prierais de nous fournir la réponse par écrit.

Le sénateur Mitchell : À la page qui traite du financement, je vois que le budget pour l'ombudsman des vétérans diminue en 2011-2012 par rapport à 2010-2011, mais que celui des services offerts par ACC augmente. Pourquoi donc?

Aussi, il devient de plus en plus évident que lorsque nos troupes seront de retour de leur mission de combat, il est très probable que de nombreux cas de syndrome de stress post-traumatique fassent leur apparition. Ce phénomène s'explique par des raisons techniques et médicales. Avez-vous prévu que cela se traduirait par une augmentation de votre charge de travail? La réduction de votre budget vous paraît-elle sensée dans ce cas?

Le président : Malheureusement, chers collègues, c'est tout le temps que nous avons. Nous vous serions reconnaissants si vous pouviez nous transmettre par écrit les réponses à ces dernières questions.

Je tiens à remercier M. Parent de sa présence. Merci aussi à Mme Guilmet-Harris d'avoir accepté de comparaître à court préavis. Nous l'apprécions. L'ombudsman de la Défense

along as well, so you are matching them lawyer for lawyer. Thank you for helping us out. Good luck to you in this very important service you are providing to Canadian veterans.

Mr. Parent: Thank you. It was a pleasure to be here.
(The committee adjourned.)

nationale est également venu témoigner devant nous en compagnie d'un avocat, alors c'est juste pour tout le monde. Merci de votre aide. Je vous souhaite la meilleure des chances avec ce très important service que vous offrez aux vétérans canadiens.

M. Parent : Merci. Ce fut un plaisir d'être ici.
(La séance est levée.)

WITNESSES

Thursday, June 16, 2011 — morning sitting

Office of the Procurement Ombudsman:

Frank Brunetta, Procurement Ombudsman.

Public Works and Government Services Canada:

Normand Masse, Director General, Services and Technology Acquisition Management Sector;

Alain Vauclair, Director General, Policy Risk, Integrity and Strategic Management Sector.

Thursday, June 16, 2011 — afternoon sitting

Office of the Veterans Ombudsman:

Guy Parent, Veterans Ombudsman;

Diane Guilmet-Harris, Legal Advisor.

TÉMOINS

Le jeudi 16 juin 2011 — séance du matin

Bureau de l'ombudsman de l'approvisionnement :

Frank Brunetta, ombudsman de l'approvisionnement.

Travaux publics et Services gouvernementaux Canada :

Normand Masse, directeur général, Secteur de la gestion de l'approvisionnement en services et en technologies;

Alain Vauclair, directeur général, Secteur de la politique, des risques, de l'intégrité et gestion stratégique, Direction générale des approvisionnements.

Le jeudi 16 juin 2011 — séance de l'après-midi

Bureau de l'ombudsman des vétérans :

Guy Parent, ombudsman des vétérans;

Diane Guilmet-Harris, conseillère juridique.