



Chambre des communes
CANADA

Comité permanent de la citoyenneté et de l'immigration

CIMM • NUMÉRO 003 • 1^{re} SESSION • 38^e LÉGISLATURE

TÉMOIGNAGES

Le mardi 26 octobre 2004

—
Président

L'honorable Andrew Telegdi

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

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

Comité permanent de la citoyenneté et de l'immigration

Le mardi 26 octobre 2004

•(0910)

[Traduction]

Le président (L'hon. Andrew Telegdi (Kitchener—Waterloo, Lib.)): Je déclare la séance ouverte.

Nous avons parmi nous des fonctionnaires du ministère qui vont présenter des exposés d'information au comité; j'aimerais leur souhaiter la bienvenue. Après leur exposé, nous passerons à une séance de questions et réponses avec les membres du comité.

Monsieur Dorais, pourriez-vous présenter les personnes qui vous accompagnent et commencer par votre exposé?

[Français]

M. Michel Dorais (sous-ministre, ministère de la Citoyenneté et de l'Immigration): Merci, monsieur le président. Permettez-moi d'abord de vous féliciter, vous et les membres du comité, pour votre nomination à ce comité. Pour nous, c'est un comité très important. Nous y passons beaucoup de temps. C'est un privilège pour nous d'avoir été encore une fois convoqués par le comité.

Permettez-moi de vous présenter tous les membres de mon équipe. Nous avons voulu que soient présents ici ce matin tous les membres de l'équipe. Il y a d'abord Diane Vincent, sous-ministre déléguée; Diane et moi partageons la direction du ministère. Il y a également Rosaline Frith, sous-ministre adjointe intérimaire responsable des orientations stratégiques et des communications; John McWhinnie, sous-ministre adjoint responsable de la prestation des services centralisés et des services de gestion; Lyse Ricard, sous-ministre adjointe responsable des opérations du ministère; et Daniel Jean, sous-ministre adjoint responsable des politiques opérationnelles.

[Traduction]

Je vais revenir sur le rôle de chacun dans quelques instants.

Normalement, monsieur le président, je limite mon exposé à quelques minutes, mais si je comprends bien, votre comité a demandé ce matin une séance d'information technique. Avec votre permission, je propose de faire d'abord une introduction très brève et ensuite de demander aux sous-ministres adjoints de présenter leurs secteurs au comité, les éléments clés des domaines du ministère dont ils sont responsables et les questions essentielles dont ils traitent. Nous pourrions ensuite passer aux questions, si cela vous convient.

Pour commencer, permettez-moi de dire quelques mots rapides au sujet du rôle des sous-ministres que certains membres du comité connaissent très bien, d'autres moins. En tant que sous-ministres—et Diane est sous-ministre déléguée—nous relevons du premier ministre par l'entremise du greffier du Conseil privé et notre rôle est double. Nous sommes chargés de gérer et d'administrer le ministère et nous fournissons également des conseils au gouvernement et à la ministre sur les questions de politique. C'est une nuance très importante pour le comité, parce que ce sont les ministres et le cabinet qui prennent les décisions en matière de politique. Par conséquent, j'encourage les membres du comité à poser leurs

questions de politique à la ministre, puisque si je comprends bien, elle doit comparaître devant le comité la semaine prochaine. Les fonctionnaires qui appuient la ministre se feront un plaisir de présenter au comité tous les faits et toute l'information dont nous disposons, mais il nous est parfois un peu plus difficile de nous lancer dans des questions de politique.

Permettez-moi de situer le contexte. Le ministère de la Citoyenneté et de l'Immigration est un ministère de taille moyenne regroupant près de 5 000 employés. Il est fortement décentralisé, ce qui veut dire que notre programme est exécuté dans cinq régions au Canada; dans trois centres de traitement spécialisés, à Vegreville, Mississauga et Sydney; dans un centre d'appels général à Montréal; dans près de 150 bureaux situés dans diverses villes du pays et dans 93 points à l'étranger, dans 79 pays. Cela veut dire que notre ministère est présent quasiment partout au pays et dans le monde. Cela veut également dire que nos activités sont directement touchées par ce qui se passe à l'étranger, où que ce soit, et que nous devons constamment surveiller ce qui se passe. Cela veut également dire que notre environnement est parfois extrêmement complexe, en fonction des événements mondiaux.

Notre ministère représente une autre caractéristique, il traite de volumes considérables. Vous le savez, car parfois vous traitez également d'un nombre important de questions relatives à l'immigration dans vos bureaux. Le ministère établit quelque 3,2 millions de contacts avec divers clients au cours de n'importe quelle année et n'importe où au monde ou au Canada; 3 millions de contacts différents. Il traite de près d'un million de transactions d'un genre ou d'un autre. Il produit près d'un demi milliard de dollars de recettes, ce qui en fait une organisation rémunératrice assez importante. Notre site Internet est consulté près de 16 millions de fois et seulement 30 p. 100 des visiteurs sont originaires du Canada, les autres provenant du monde entier. Pour certains programmes précis comme la carte de résident permanent, dont nous pourrions parler un peu plus tard si vous le souhaitez, nous avons rencontré au cours des 18 derniers mois 1,2 million de personnes. Le volume d'opérations est donc considérable.

Si je vous cite ces chiffres, c'est pour souligner un point bien particulier. Lorsqu'on traite des volumes importants, les erreurs sont inévitables et des exceptions surgissent. Nous le savons tous et nous essayons de trouver des moyens pour en limiter le nombre, mais c'est bien là l'une des caractéristiques de toute opération de grande capacité.

Les conséquences imprévues sont également une autre caractéristique. Parfois, parce qu'on veut bien faire les choses, on met sur pied un processus pour réaliser, par la suite, à cause de l'effet multiplicateur, qu'il entraîne toutes sortes de conséquences.

• (0915)

Toute opération de grande capacité nécessite également de grandes machines de traitement. Toute idée, tout ce que nous voulons mettre sur pied, exige un appareil énorme à cause du volume. C'est coûteux et lorsque la machine démarre, il est très difficile de la ralentir ou de l'arrêter. Il faut donc être prudent lorsqu'on lance de nouveaux programmes ou opérations car, une fois le processus en train, on ne peut plus l'arrêter et il est très difficile d'apporter des correctifs ultérieurement.

L'immigration est également quelque chose de très humain et individuel. Nous traitons face à face avec des gens et tout un chacun est différent. L'élément humain est donc très intense, ce qui est positif et qui, je crois, permet de motiver bien des employés qui travaillent au ministère.

Ce qui est moins bien, c'est que très souvent, une anecdote, un cas particulier, fait la une et il faut toujours faire en sorte que l'anecdote n'influe pas la politique globale. C'est très dangereux. Un bon exemple, dans vos circonscriptions respectives, vous ne voyez jamais les 225 000 personnes qui arrivent parfaitement heureuses au Canada, qui s'installent, qui viennent comme visiteurs ou qui obtiennent le statut de réfugié. Vous voyez les problèmes, ceux qui sont mécontents, ceux qui ont des problèmes d'une façon ou d'une autre, ceux pour qui les choses n'ont pas bien marché. Il y a donc le revers de la médaille, soit les 225 000 immigrants très heureux qui viennent au Canada chaque année depuis dix ans—ou au moins à ce rythme.

Je vais parler très brièvement d'une restructuration, puisque quelque chose de très important s'est produit au ministère de la Citoyenneté et de l'Immigration.

[Français]

Le 12 décembre de l'an dernier, le gouvernement a entrepris une importante réorganisation au sein du gouvernement et a transféré un certain nombre des opérations de Citoyenneté et Immigration à une nouvelle agence qui s'appelle l'Agence des services frontaliers du Canada.

[Traduction]

Au cours de ce processus, tous nos agents d'immigration à l'étranger sont passés de CIC à l'ASFC, acronyme de l'Agence des services frontaliers du Canada. Toutes les fonctions de renseignement et d'application de la loi, y compris le renvoi, la détention, les centres de détention, les enquêtes et ce que nous appelons l'examen des risques avant renvoi, sont passées à la nouvelle agence. La même chose s'est produite dans le cas du pouvoir relatif au sursis d'exécution d'une mesure de renvoi qui a été transféré, tout comme notre centre de confirmation des mandats de l'immigration.

Plus récemment, soit le 8 octobre 2004, cette réorganisation s'est terminée par le transfert de tous les agents frontaliers à l'Agence des services frontaliers du Canada. En d'autres termes et pour simplifier, je peux vous dire que tous les employés CIC en uniforme ont été transférés à l'Agence des services frontaliers du Canada.

Une mesure corrective a été prise le 8 octobre au sujet de l'examen des risques avant renvoi à la suite d'observations faites par certains d'entre vous et par des groupes d'intérêt : l'examen des risques avant renvoi a été remis au CIC puisque l'ERAR, qui est l'examen que nous faisons juste avant le renvoi d'une personne du Canada, était

une décision de protection plutôt qu'une décision d'application de la loi. Même si le groupe reste complètement indépendant, il a été rapatrié au CIC.

Le transfert du 12 décembre 2003 a également entraîné une conséquence au sujet de l'attestation de sécurité. Une signature était requise pour une telle attestation et maintenant, il en faut de nouveau deux.

Ce sont donc les changements qui sont intervenus et ils sont importants car ils modifient le mandat et la mission du ministère, cette dernière étant maintenant beaucoup plus ciblée.

Je peux vous décrire de façon très personnelle le changement qui est survenu et jusqu'à quel point il est important. Avant le 12 décembre, je passais pratiquement toutes mes matinées à régler des questions d'application de la loi au ministère—qui allait être expulsé, qui était détenu, quels problèmes se posaient à la frontière—et c'était habituellement seulement à midi que j'avais le temps de m'occuper de citoyenneté, d'immigration et d'autres questions au ministère. C'est ce dont je peux m'occuper aujourd'hui dès 9 heures du matin, lorsque j'arrive au bureau, ce qui illustre l'importance du changement au sein du ministère.

• (0920)

[Français]

Au cours des prochaines années, nous aurons le défi, au sein du ministère, de restructurer celui-ci et de l'adapter à cette mission beaucoup plus ciblée et beaucoup plus centrée sur les intérêts des immigrants et des nouveaux citoyens de ce pays.

[Traduction]

Je vais terminer en vous résumant les choses de façon très graphique pour expliquer au comité l'organisation du ministère selon des principes fort simples. Je demanderai à chaque SMA de décrire très brièvement son secteur.

Le ministère s'articule autour de quatre grands éléments. Le premier, les orientations stratégiques et les communications dont Rosaline est responsable, est le groupe qui fait le lien avec l'extérieur et qui est chargé des relations internationales et fédérales-provinciales. Il est responsable de la recherche au ministère et présente des idées quant aux grandes orientations. Quelles vont être les orientations d'ici cinq ans et d'ici dix ans? Il s'agit donc des orientations stratégiques.

Le deuxième groupe, dirigé par Daniel Jean, est un groupe plus technique dans un certain sens, puisqu'il nous aide à déterminer une fois les orientations décidées la façon dont on les poursuit. Ce groupe est chargé des politiques opérationnelles et de tout le mécanisme nécessaire au bon fonctionnement de l'ensemble.

Le troisième groupe, dirigé par Lyse Ricard, est le groupe le plus important du ministère puisque, je crois qu'il compte près de 3 000 employés sur 5 000 au total. C'est le groupe qui fait bouger les choses et qui est responsable des opérations du ministère à l'étranger comme au Canada.

Le dernier groupe, dirigé par John McWhinnie, s'occupe des services de gestion et fournit l'appui nécessaire au ministère dans son ensemble en matière de budget et d'autres volets administratifs; il est également responsable de ce que nous appelons les services centralisés, c'est-à-dire les centres de traitement—qui se trouvent dans trois endroits—le centre d'appels et aussi les opérations centralisées qui visent à appuyer tous les employés du ministère.

C'est une façon fort simple de décrire l'organisation du ministère. Un groupe s'occupe des orientations à long terme, un autre de la façon de les poursuivre, le troisième SMA fait bouger les choses et tout se passe avec l'appui du quatrième.

[Français]

Sur ce, monsieur le président, je termine ma présentation. Avec votre permission, je vais demander à Mme Frith de prendre quelques minutes pour expliquer au comité son propre secteur.

Rosaline.

[Traduction]

Mme Rosaline Frith (sous-ministre adjointe intérimaire, Orientations stratégiques et Communications, ministère de la Citoyenneté et de l'Immigration): Merci.

Ce secteur a le mandat de faire en sorte que le programme du ministère s'imbrique dans les vastes initiatives du gouvernement et il doit saisir les occasions permettant de promouvoir notre politique et nos priorités de programme grâce à ces liens horizontaux. En bref, je peux dire qu'il s'agit de communications, de collaboration, de coopération et de partenariats—création de partenariat.

Nous sommes composés de six directions que je vais vous décrire brièvement. La Direction de la politique stratégique et des partenariats donne une orientation stratégique aux dossiers politiques importants et nouveaux, s'occupe de la coordination de la politique internationale, des relations intergouvernementales et avec divers intervenants, tout en se chargeant de diverses activités ministérielles de gestion. Cette année, la mise au point d'un cadre national en matière d'immigration représente l'un de nos dossiers clés; il s'agit de la création de nouveaux partenariats visant à améliorer notre système de prestation et les résultats des immigrants. Le cadre doit être élaboré en collaboration avec les provinces, les territoires, les collectivités et les intéressés et c'est ce groupe qui va coordonner le tout. Ce cadre va être l'un des principaux thèmes de discussion d'une rencontre à venir entre les ministres de l'Immigration. Là encore, c'est dans ce sens-là que notre groupe appuie ces genres de rencontre.

Négocier des ententes d'immigration avec les provinces et territoires est une autre activité essentielle de la direction. L'an passé, nous avons reconduit ou renouvelé des ententes avec au moins cinq des provinces, la Colombie-Britannique, l'Alberta, la Saskatchewan, le Manitoba et le Nouveau-Brunswick et nous sommes actuellement en négociation avec la province de l'Ontario. Pour la première fois, la négociation fait intervenir un comité municipal qui cherche l'apport de la collectivité dès le début du processus.

Notre pays est considéré dans le monde entier comme un leader en matière de politiques de sélection et d'intégration, si bien que de nombreuses délégations viennent au Canada nous rendre visite. Au début de 2005, le Canada va accueillir deux rencontres internationales importantes, le processus Puebla et l'IGC, toutes deux coprésidées par le Canada, par notre sous-ministre et par notre sous-ministre déléguée. Ce sont les genres de missions internationales auxquelles nous participons.

Comme je viens juste de le souligner, nous participons également aux activités de gestion du ministère puisque nous élaborons des plans d'action pour la partie VII de la Loi sur les langues officielles. Nous nous occupons également de la formation et des rapports relatifs à l'analyse comparative entre les sexes pour les politiques et programmes du ministère et nous participons aussi à des programmes de développement durable.

La Direction des priorités, de la planification et de la recherche travaille très étroitement avec le groupe financier pour garantir l'existence d'un système de planification intégré. Elle prévoit en début d'exercice la façon dont nous allons planifier les choses et comment elles vont s'imbriquer dans les priorités gouvernementales jusqu'à la présentation de rapports. Cette direction présente trois grands rapports au Parlement : le rapport sur les plans et les priorités qui, pour 2004-2005, a été déposé le 8 octobre; le rapport ministériel sur le rendement et le rapport annuel de 2003, qui va être déposé sous peu.

Le ministère examine également la façon dont nous pouvons mieux planifier et à plus long terme en disposant de la meilleure information possible et pour ce faire, nous travaillons en collaboration avec Ressources humaines et Développement des compétences Canada et avec Statistique Canada pour extraire l'information sur la sélection et l'intégration des immigrants, afin de l'analyser et de produire des rapports auxquels vous pouvez avoir accès. Par exemple « L'Observateur » est une publication trimestrielle qui, comme et les données et les chiffres annuels, apparaît dans notre site Web, www.cic.gc.ca. Nous sommes également chargés au sein de cette direction de l'amélioration constante de la surveillance et de l'évaluation.

La Direction des communications occupe une place stratégique qui lui permet de donner des conseils à la ministre et au ministère pour toute initiative relevant du domaine public. Elle donne des conseils et des indications fonctionnelles aux unités régionales de communication. Pour vous donner une idée du genre de travail qui s'y fait, je dirais que l'année passée, elle a produit plus de 80 communiqués, avis aux médias, 100 infocapsules, des questions et des réponses et près de 100 allocutions. Elle traite de 10 à 15 appels par jour en provenance des médias grand public et des médias ethniques et produit plus de 100 analyses des médias ainsi que des rapports hebdomadaires sur ce qui se passe.

● (0925)

La direction générale a reçu, l'an dernier, plus de 10 284 demandes en vue d'obtenir des publications, y compris le rapport annuel au Parlement. Côté immigration, elle a reçu plus de 9 000 demandes de renseignements sur la Semaine de la citoyenneté, et envoyé plus de 3,5 millions de documents au grand public canadien.

La direction générale des services exécutifs s'occupe de recueillir et de transmettre au ministre des renseignements stratégiques. Elle sert de lien principal entre l'adjoint législatif et le ministère pour toutes les activités concernant le Parlement. Elle est également chargée de recevoir les demandes et les plaintes déposées en vertu de la Loi sur l'accès à l'information, la Loi sur la protection des renseignements personnels et la Loi canadienne sur les droits de la personne.

Notre ministère est celui qui a reçu le plus grand nombre de demandes d'accès à l'information ces dernières années. Le rapport annuel 2003-2004 sur l'AIPRP a été présenté au Parlement le 19 octobre. Il révèle qu'en 2003-2004, le ministère a reçu 7 876 demandes d'accès à l'information et 5 515 demandes de communication de renseignements personnels. Les volumes ne cessent d'augmenter d'une année à l'autre, le ministère demeurant en tête de liste au chapitre des demandes reçues.

Le projet Metropolis, lancé en 1996, a pour but premier d'améliorer les politiques destinées à gérer l'immigration et la diversité en milieu urbain. Il regroupe des chercheurs du milieu universitaire et du gouvernement, et fournit des informations aux décideurs; le projet sert de lien entre nos services. Un consortium formé de neuf organismes et ministères fédéraux finance le projet. Nous en sommes à la deuxième phase quinquennale, qui s'étend jusqu'en mars 2007. Nous disposons d'un comité interministériel, qui est présidé par notre équipe de projet. Il existe cinq centres d'excellence Metropolis au Canada. Ils sont situés dans la région de l'Atlantique, à Montréal, à Toronto, dans les Prairies—à Edmonton — et à Vancouver. Ils travaillent avec plus d'une vingtaine d'universités et plusieurs centaines de chercheurs affiliés. Nous collaborons tous ensemble. L'initiative est dirigée par Citoyenneté et Immigration Canada et par le groupe responsable du projet Metropolis dans notre secteur. La prochaine conférence sur le sujet aura lieu au Canada, en octobre 2005, à Toronto; il s'agira d'un rendez-vous majeur.

Notre secteur compte une dernière unité, soit l'unité des projets spéciaux. Elle procède actuellement à un examen des services à la clientèle et des mécanismes de résolution des plaintes, ainsi de suite, dans le but de faire en sorte que nos clients reçoivent les meilleurs services qui puissent leur être offerts.

Merci.

• (0930)

[Français]

M. Michel Dorais: Avec votre permission, je vais demander à M. Jean de prendre la parole.

M. Daniel Jean (sous-ministre adjoint, Développement des politiques et des programmes, ministère de la Citoyenneté et de l'Immigration): Comme M. Dorais l'a dit, mon secteur d'activité s'occupe du comment, c'est-à-dire de la façon dont on traduit les objectifs stratégiques par des résultats. Il y a cinq centres d'activité principaux, ou directions générales, qui s'occupent respectivement des questions de sélection, des questions d'affaires des réfugiés, des questions de citoyenneté et d'intégration, des questions d'admissibilité, et des solutions fonctionnelles.

Présentement, notre secteur parraine également une initiative importante sur le plan de la technologie; c'est un projet majeur visant à créer un système d'information technologique à CIC. Je vais prendre les centres d'activité un à un et vous décrire ce qu'ils font.

La Direction générale de la sélection, comme son nom l'indique, s'occupe des différentes questions de sélection des immigrants, qu'il s'agisse des travailleurs qualifiés, de la réunification de la famille ou des immigrants d'affaires, mais également des résidents temporaires, qu'il s'agisse des étudiants, des travailleurs temporaires ou des visiteurs. C'est dans cette direction générale que s'effectuent la coordination et la gestion fonctionnelle des niveaux d'immigration.

Parlons des dossiers importants qui l'occupent. Naturellement, cette direction générale a joué un rôle assez important dans la mise en place de la Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés et,

plus récemment, dans certains des ajustements techniques qu'on a voulu faire à cet égard. Le comité se souviendra que nous avons eu une discussion sur certains de ces ajustements l'année dernière. C'est également cette direction générale qui a récemment coordonné la réglementation des consultants en immigration, réglementation qui est entrée en vigueur en avril dernier. Cette direction soutient les efforts de sélection ciblés dans le cadre d'initiatives spécifiques, comme des initiatives de régionalisation ou encore la promotion de l'immigration dans les communautés en situation minoritaire. Enfin, c'est dans cette direction générale que l'on teste présentement, au moyen de projets-pilotes, des initiatives pour les étudiants comme le travail hors campus, l'autorisation de travailler pour une deuxième année après l'obtention du diplôme et d'autres choses de ce genre.

Je passe maintenant à la Direction générale de l'intégration. Comme son nom l'indique, cette direction générale s'occupe de toutes nos politiques et de la gestion de nos programmes d'intégration, qu'il s'agisse des cours de langue aux immigrants, de l'aide à l'intégration ou des programmes de jumelage avec les Canadiens. Cette direction générale s'occupe également des questions de politiques et programmes de citoyenneté.

Parmi les dossiers importants qui l'occupent, mentionnons l'intégration des immigrants au marché du travail et, en particulier, la question des cours de langue adaptés au marché du travail. Nous travaillons avec plusieurs ministères, dont celui des Ressources humaines et du Développement des compétences, celui de la Santé et beaucoup d'autres, pour essayer d'atténuer les barrières à l'intégration des immigrants. La question des cours de langue adaptés au marché du travail a été identifiée comme une barrière importante. Il y a des crédits supplémentaires pour l'intégration des clients, et nous travaillons de concert avec nos partenaires des provinces pour essayer d'avancer dans ce dossier. Cette direction est également impliquée dans nos efforts de modernisation de nos programmes de citoyenneté sur le plan administratif, ainsi que sur le plan de ce qui pourrait se faire de manière législative si le gouvernement et le Parlement décidaient d'aller dans cette direction. Cette direction générale coordonne également le cadre stratégique et les plans d'action, qui sont sur le point d'être achevés, visant à promouvoir l'immigration dans les communautés de langue officielle en situation minoritaire.

• (0935)

[Traduction]

La direction générale des réfugiés s'occupe des questions touchant les réfugiés. Elle est responsable des politiques et des programmes liés aux réfugiés; ceux-ci englobent ce que nous appelons les demandes d'asile, la reconnaissance du statut de réfugié au Canada, et les efforts de rétablissement à l'étranger pour les réfugiés parrainés par le gouvernement et le secteur privé. La direction générale apporte également une contribution importante aux initiatives internationales visant à protéger les réfugiés.

Récemment, le Haut Commissariat des Nations Unies pour les réfugiés s'est attaché à promouvoir la « Convention enrichie », qui va au-delà de ce que prévoit la Convention de Genève. Trois groupes au Canada pilotent le dossier. L'un d'entre eux vient de mettre au point un cadre qui prône l'utilisation stratégique du processus de rétablissement comme solution durable pour aider les réfugiés en difficulté.

Les questions qui intéressent au plus haut point les réfugiés à l'heure actuelle... La direction générale s'emploie activement à instaurer les changements administratifs apportés au système de protection des réfugiés. Elle effectue une partie du travail d'analyse qui vise à appuyer les efforts entourant la réforme du régime de protection des réfugiés.

La direction générale s'affaire à mettre en oeuvre l'Entente sur les tiers pays sûrs que le Canada, comme vous le savez, a conclu avec États-Unis, il y a plus d'un an. Elle vient également de mettre au point, ainsi que je l'ai mentionné, le premier volet du cadre stratégique qui prône le recours au processus de rétablissement dans le contexte des initiatives du HCR. La direction collabore en outre de près avec le secteur privé afin de voir quelles améliorations peuvent être apportées au programme de parrainage privé de réfugiés.

Passons maintenant à la direction générale de l'admissibilité. Comme l'a indiqué M. Dorais, toutes les fonctions liées au renseignement, à l'interception et à l'exécution de la loi ont été transférées à l'ASFC. Toutefois, CIC continue de jouer un rôle clé, de concert avec le ministère de la Sécurité publique et de la Protection civile, l'ASFC, le SCRS et la GRC, pour faire en sorte que nous prenons les mesures nécessaires pour résister aux menaces possibles, tout en assurant l'intégrité des programmes. Cette division est responsable de la plupart des politiques d'admissibilité, sauf celles qui ont trait aux contrôles médicaux, et Mme Ricard va vous en parler, à la sécurité, aux crimes de guerre et au crime organisé, responsabilités qui ont été transférées à l'Agence des services frontaliers du Canada.

La direction générale est également responsable de la politique relative aux visas, politique qui identifie les pays dont les ressortissants doivent se munir d'un visa. Elle s'affaire, de concert avec nos partenaires, à trouver des moyens d'améliorer l'intégrité des documents que nous émettons. Compte tenu de son mandat, la direction générale agit à titre de principal interlocuteur de CIC auprès de l'ASFC. Dans ce contexte, elle doit coordonner la mise en oeuvre du protocole d'entente-cadre qui doit être conclu avec l'ASFC et qui lui permettra d'avoir accès à l'aide dont elle a besoin pour effectuer les vérifications qui s'imposent dans le cas de certains dossiers importants. L'examen des visas représente également un aspect important de ses activités.

Comme vous le savez sans doute, depuis le 11 septembre, nous avons imposé de nouvelles exigences relatives aux visas qui visent 10 pays. Nous avons également resserré les exigences qui s'appliquent aux marins. Nous comptons revoir, cette année, la politique applicable à certains pays.

La direction générale des solutions fonctionnelles constitue le dernier secteur d'activité. Cette direction est chargée de coordonner les activités qui visent à répondre à nos besoins en matière de technologie de l'information dans le cadre de l'initiative de transformation. Elle s'occupe des outils institutionnels comme les manuels, et appuie les projets novateurs comme le Gouvernement en direct. La direction générale a joué un rôle déterminant dans le transfert des fonctions à l'ASFC. Lors de la première étape de l'opération annoncée en décembre, plus de 60 processus administratifs ont été transférés. Grâce à l'aide de la direction générale des solutions fonctionnelles, les changements se sont opérés en douceur et la transition s'est effectuée sans heurts pour nos clients.

Comme je l'ai déjà mentionné, la direction générale gère des dossiers importants, dont un de taille : il s'agit d'un projet de technologie de l'information qui vise à regrouper 14 systèmes

informatiques existants en un seul système intégré. C'est ce qu'on appelle le système mondial de gestion des cas.

La direction générale s'affaire à compléter les changements administratifs dans le cadre du transfert des fonctions. À cet égard, une annonce a été faite, le 8 octobre, concernant les points d'entrée. Elle participe également aux examens opérationnels qui ont pour but, entre autres, d'apporter des améliorations aux services offerts aux clients.

C'est, en gros, ce que fait mon secteur d'activité.

• (0940)

[Français]

M. Michel Dorais: Merci beaucoup, monsieur Jean.

Monsieur le président, si vous me le permettez, je vais demander à Mme Ricard, qui est responsable des opérations du ministère, de prendre la parole.

Mme Lyse Ricard (sous-ministre adjointe, Opérations, ministère de la Citoyenneté et de l'Immigration): Comme M. Dorais l'a dit, le secteur des opérations *makes it happen*. Il opérationnalise et met en oeuvre la livraison des services pour le programme d'immigration. Le secteur des opérations est composé de neuf directions générales, dont six régions.

[Traduction]

Les six régions sont l'Atlantique, le Québec, l'Ontario, les Prairies, la Colombie-Britannique et la région internationale. Ajoutons à cela la direction générales de règlement des cas et la direction générale des services médicaux.

Que faisons-nous? Les régions au Canada offrent des services d'intégration et d'établissement, assurent le traitement des demandes de citoyenneté, et examinent les demandes complexes d'immigration ou les demandes présentées à l'étranger à titre de visiteur que leur soumettent les trois centres de traitement des demandes mentionnés plus tôt. Elles représentent le ministère dans diverses activités, y compris dans les discussions fédérales-provinciales auxquelles participe le groupe de politique stratégique. Nous collaborons avec plusieurs ONG et organismes; nous les appuyons dans leurs démarches et les aidons à assurer l'établissement des immigrants et des réfugiés.

La région internationale, qui s'occupe des missions et des opérations à l'étranger, s'occupe de la sélection des résidents permanents, des demandes d'admission temporaires—présentées par les étudiants, les visiteurs et les travailleurs temporaires—du dépistage, des vérifications de sécurité et de casiers judiciaires, de la présentation de rapports et des services de liaison. Nous collaborons de près avec la nouvelle Agence des services frontaliers du Canada dans le domaine de la sécurité. Nous jouons également un rôle déterminant en ce sens que nous coordonnons certaines activités de CIC à l'échelle internationale : nous agissons à titre d'agent de liaison du ministère et assurons le traitement des demandes.

La direction générale de règlement des cas nous aide à examiner les demandes qui exigent un examen approfondi, notamment s'il s'agit de dossiers en instance et de casiers judiciaires chargés.

La direction générale des services médicaux,

[Français]

comme son nom l'indique, appuie les agents de visas dans le traitement des demandes d'immigrants.

[Traduction]

Comme l'a mentionné M. Dorais, plus de 100 points de service au Canada sont chargés d'assurer la prestation du programme d'immigration. J'utilise l'expression « programme d'immigration » parce que, depuis la création de l'Agence des services frontaliers du Canada, le nombre de points de service de CIC a diminué. Nous en compterons sans doute entre 40 et 60, une fois la restructuration terminée. Bien entendu, nous partagerons les mêmes locaux que l'Agence dans plusieurs des localités.

Le Canada compte 94 points de service dans 79 pays, et 275 agents canadiens : 230 qui travaillent pour Citoyenneté et Immigration Canada, et 45 qui travaillent pour l'Agence des services frontaliers du Canada et qui sont affectés au programme d'immigration. Il compte également sur l'aide d'environ 1 200 employés recrutés sur place à l'étranger.

Pour ce qui est de nos effectifs à l'étranger, 43 p. 100 se trouvent dans la région Asie-Pacifique, 15 p. 100 en Afrique et au Moyen-Orient, 21 p. 100 en Europe, 21 p. 100 dans les Amériques, l'hémisphère occidental. Nos effectifs en Chine ont augmenté de 466 p. 100 depuis 1995. En Inde, ils ont augmenté de 40 p. 00

Depuis la restructuration, nous comptons environ 67 employés dans la région de l'Atlantique. Je dis « environ » parce que nous continuons de travailler de concert avec l'Agence en vue d'identifier tous les employés qui y seront transférés. Nous avons environ 200 employés au Québec, 577 en Ontario, 160 dans les Prairies, et à peu près le même nombre en Colombie-Britannique.

Concernant les immigrants potentiels à l'étranger—le chiffre atteint maintenant—et il change tous les jours—270 000.

• (0945)

[Français]

Cela représentait environ 679 000 personnes au début d'octobre. Chaque année, nous traitons les demandes de 280 000 à 300 000 personnes et nous émettons de 200 000 à 225 000 visas pour les résidents permanents.

En 2003, nous avons reçu des demandes de 233 000 personnes. En 2004, jusqu'à maintenant, nous avons reçu 92 000 nouvelles demandes, ce qui représente environ 190 000 personnes.

[Traduction]

Les bureaux locaux au Canada reçoivent environ 10 000 demandes de résidence permanente par année, ce qui correspond aux demandes transférées par le CTD.

Pour ce qui est des demandes de résidence temporaire, demandes qui sont présentées par des étudiants, des visiteurs et des travailleurs temporaires, environ 865 000 ont été faites en personne, en 2003. Nous en avons reçu, à ce jour, en 2004, 854 000. Nous avons émis, en 2003, 526 000 visas de visiteur, environ 66 000 visas d'étudiant, et 82 000 visas de travailleur temporaire. À la fin de l'été 2004, nous avons émis 500 000 visas de visiteur, 47 000 visas d'étudiant et 69 000 visas de travailleur temporaire.

Nous nous occupons également du programme de citoyenneté. À l'heure actuelle, les bureaux locaux ont environ 120 000 demandes de citoyenneté à traiter. Au cours de l'exercice 2003-2004, 170 000 demandes d'attribution de la citoyenneté ont été présentées.

Comme l'a indiqué M. Dorais, le programme est très décentralisé. Nous essayons de nous rapprocher le plus possible du client.

[Français]

La dispersion géographique à l'étranger et au Canada nous pose un défi. Nous devons assurer la cohérence dans l'application de la loi et

la gestion du programme. C'est la raison pour laquelle nos employés canadiens font la rotation. Ils sont mutés d'un poste à l'autre au cours de leur carrière et ils travaillent aussi à Ottawa.

[Traduction]

Nous tablons sur les connaissances importantes des employés locaux, c'est-à-dire leurs connaissances de la culture, de la langue, des coutumes du pays.

Par ailleurs, nous sommes en train de définir nos liens avec l'Agence des services frontaliers du Canada, qui a pour mandat de vérifier les demandes sur le plan de la sécurité. Comme l'a mentionné M. Dorais, le volume de demandes est très élevé. Nous devons donc prendre garde de ne pas commettre trop d'erreurs, bien qu'un volume d'une telle ampleur s'accompagne d'exceptions. Nous devons constamment revoir nos méthodes de travail, et lorsque nous commettons une erreur, nous devons obligatoirement nous poser la question suivante : qu'est-ce qui n'a pas fonctionné, quelle leçon allons-nous en tirer, et comment allons-nous régler le problème?

La communication entre réseaux est très importante. Nous devons être au courant de ce qui se fait au Canada et à l'étranger afin de pouvoir échanger des renseignements, utiliser notre technologie et nos systèmes pour apporter des améliorations à nos services, à nos méthodes de traitement, et ce, de façon continue.

• (0950)

[Français]

M. Michel Dorais: Merci, Lyse.

[Traduction]

Avec votre permission, je vais demander à M. McWhinnie de présenter la dernière partie de l'exposé.

M. John McWhinnie (sous-ministre adjoint, Prestation des services centralisés et services de gestion, ministère de la Citoyenneté et de l'Immigration): Merci.

Comme on l'a déjà mentionné, je m'occupe de deux fonctions distinctes : les services de gestion offerts au ministère, et la prestation des services centralisés, qui représente en fait un volet opérationnel des activités au sein du ministère. Je vais d'abord vous parler brièvement des services de gestion, un sujet sans doute un peu plus intéressant que les services centralisés.

J'ai un effectif d'environ 1 200 personnes, et un budget qui tourne autour de 120 millions de dollars. Les finances représentent un aspect fondamental des services de gestion. Je suis le principal agent financier du ministère. Je suis responsable du contrôle et de la gestion des fonds. Notre budget s'élevait à plus de un milliard de dollars avant que certaines de nos ressources ne soient transférées à l'Agence des frontières, d'où l'importance que nous attachions à l'administration financière de celles-ci.

Notre situation, dans un sens, n'a jamais été facile. Nous avons toujours manqué de ressources au sein du ministère, et ce, depuis sa création il y a 10 ans. Notre base financière a toujours été inadéquate, un fait communément admis par mes collègues des organismes centraux. De plus, nos volumes d'activité n'ont cessé d'augmenter de sorte que, en raison de la complexité de nos programmes, nous nous sommes trouvés confrontés à des défis financiers plutôt uniques.

Nous ne sommes pas à l'abri des pressions que subissent les autres ministères. L'examen des dépenses et l'enveloppe salariale ont un impact sur notre marge de manoeuvre : nous sommes obligés de plafonner les dépenses salariales, c'est-à-dire ne pas dépasser le montant dépensé dans les années passées. Nous devons aussi composer avec ce transfert de responsabilités à l'Agence des frontières, opération qui, selon les organismes centraux, ne devrait engager aucun coût. Or, nous essayons toujours de déterminer ce que cela veut dire. C'est comme un divorce : il n'y a pas d'argent neuf sur la table pour créer de nouvelles infrastructures pour une nouvelle agence. Toutefois, l'argent doit provenir d'une source quelconque, ce qui constitue pour nous un nouveau défi.

Autre point qui mérite d'être souligné concernant notre gestion financière : nous générons des recettes, mais n'obtenons rien en retour. Ces sommes ne sont pas réinvesties dans le ministère, mais plutôt versées au Trésor.

En ce qui a trait à l'administration et à la sécurité, un autre aspect des services de gestion, notre secteur doit gérer les activités au jour le jour du ministère. Il doit s'occuper, entre autres, du processus d'acquisition, des locaux et de la passation de marchés. Toutefois, nous devons également, compte tenu du volet sécurité—le ministère doit assurer la sécurité de ses employés—procéder à des évaluations de menaces et de risques de façon régulière au sein du ministère.

La poursuite des activités et la planification d'urgence constituent un autre aspect important de nos responsabilités, puisque nous devons continuer de fonctionner même lorsque des catastrophes naturelles se produisent. Nous avons eu l'occasion, à quelques reprises, de mettre nos capacités à l'épreuve, notamment lors de la panne de courant qui s'est produite l'an dernier. Toutefois, nous sommes toujours prêts à faire face à ces éventualités.

Il y a une autre direction qui fait partie du secteur des services de gestion : soit la direction générale de la gestion et des technologies de l'information, qui joue un rôle clé au sein du ministère. Nous exploitons un système d'information international. Nous avons environ 8 000 ordinateurs de bureaux répartis dans 223 localités—plus de 100 d'entre eux se trouvent dans les missions à l'étranger—et qui ont jusqu'à 100 applications différentes. Comme nous l'avons déjà mentionné, nous possédons des ordinateurs centraux qui sont rattachés à des systèmes déjà existants. Nous sommes sur le point de verser les données dans un système mondial de gestion des cas, système qui permettra à nos employés de par le monde d'avoir accès à une seule base de données pour transiger avec nos clients. Nous sommes en période de transition.

La direction générale est également responsable des télécommunications au sein du ministère, une tâche fort importante, compte tenu de notre diversité et de notre présence dans de nombreux pays du monde. Nous collaborons de près avec les Affaires étrangères, qui dirigent nos missions à l'étranger.

La direction générale compte également une fonction gestion de l'information, qui a pour mandat de gérer tous les formulaires et manuels, et tous les services de bibliothèque du ministère.

Nous essayons constamment d'améliorer notre technologie et l'efficacité de nos services de prestation. Nous avons accompli des progrès notables au chapitre de l'initiative Gouvernement en direct. En effet, nous sommes maintenant en mesure de recevoir des demandes et, depuis tout récemment, des paiements via Internet, ce qui constitue un pas dans la bonne direction pour bon nombre de nos clients, puisqu'ils ont ainsi accès à un guichet unique lorsqu'ils présentent leurs demandes.

• (0955)

La responsabilité se traduit aussi dans notre ministère par ce que nous appelons le Bureau de la gestion moderne. C'est un très petit bureau qui ne compte que quelques employés, mais il est très important en ce sens qu'il effectue un travail horizontal dans tout le ministère. Il favorise le leadership et l'excellence en gestion en aidant nos gestionnaires à se doter de moyens pour planifier leur quotidien de base en fonction d'un cadre de gestion du risque intégré. Bon nombre de nos activités et de nos décisions sont fondées sur le risque. Nous offrons des moyens et de l'aide à nos gestionnaires sur la façon de prendre ce type de décision et de préparer leurs plans d'activités.

Cette initiative comporte également une forte composante valeurs et éthique. Je crois que CIC est un chef de file en matière de valeurs et d'éthique; le ministère a su se doter d'outils et concevoir des ateliers pour ses gestionnaires. Tout un dialogue a eu lieu sur ce que cela signifie pour nous, compte tenu du type d'activités que nous effectuons et des défis qui se posent à nous parfois. Cette activité a reçu une assez grande visibilité dans les autres ministères et les organismes centraux pour ce qui est de la façon dont nous favorisons l'excellence en gestion, et nous en sommes très fiers.

Pour ce qui est de la prestation centralisée des services—ce que nous appelons le Réseau de services du ministère—, comme on l'a déjà mentionné, il y a trois centres de traitement centralisés, un centre d'appel et ce que nous appelons le Centre des demandes de renseignements, qui se trouve ici à Ottawa. Ce centre s'occupe de vérifier les documents sur les gens qui ont perdu leurs papiers et qui ont besoin d'un suivi.

Le grand défi dans toutes ces activités, c'est véritablement l'augmentation du volume que nous connaissons depuis quelques années et le période de traitement prolongée qui en découle, bien entendu. Lorsque le temps de traitement se prolonge, les gens sont souvent frustrés, puisqu'ils se demandent comment évolue leur situation. Je suis certain que vous recevez parfois ces gens dans vos bureaux lorsqu'ils sont frustrés.

Compte tenu des ressources dont nous disposons, nous investissons beaucoup d'intérêt et d'efforts dans les initiatives de service à la clientèle afin de trouver des moyens de mieux servir nos clients compte tenu de nos moyens, surtout que nous avons beaucoup de demandes qui s'accumulent et un grand volume. Nous voulons à tout le moins pouvoir informer les gens des possibilités réelles pour leur donner une idée de leur situation.

Le premier centre de traitement dont je vais vous parler est celui de Sydney, en Nouvelle-Écosse. Les deux principaux secteurs d'activités là-bas sont la citoyenneté et la carte de résident permanent. La citoyenneté se divise en deux volets. Le premier concerne les demandes de citoyenneté. Lorsque les personnes soumettent une demande de citoyenneté, tout le traitement se fait là-bas, à Sydney.

L'autre volet est celui des preuves, comme nous l'appelons. C'est essentiellement celui des gens qui sont déjà citoyens, mais qui ont perdu leurs papiers. S'ils veulent obtenir un passeport, ils ont besoin d'une preuve de citoyenneté—c'est l'exemple typique. C'est un autre secteur d'activité assez important lui aussi.

Le secteur d'activité de la citoyenneté a pris beaucoup d'ampleur depuis 18 mois, puisqu'il y a eu une hausse de presque 50 p. 100 depuis un an. L'an dernier, en 2003-2004, nous avons traité 235 000 demande de citoyenneté et 65 000 demandes de preuves. Cette année, nous avons déjà reçu environ 300 000 demandes de citoyenneté. Cette augmentation nous a donné bien des maux de tête, mais nous avons réussi à obtenir des ressources supplémentaires des organismes centraux pour rattraper notre retard et traiter les demandes de citoyenneté en un temps raisonnable.

Le projet sur la carte de résident permanent devait être temporaire, mais il est en train de devenir permanent. Comme M. Dorais l'a mentionné, nous avons déjà traité 1,2 million de cartes et pour chacune, nous avons rencontré les gens en personne pour vérifier leur identité.

Il y a deux types de cartes. Il y a celles des nouveaux résidents permanents, dont le traitement s'effectue lorsque la personne arrive à un point d'entrée du pays : une photo est prise puis on vérifie l'identité de la personne. Elle reçoit ensuite sa carte dans les trois à quatre mois qui suivent, et il s'agit essentiellement d'une activité de routine. Pour ce qui est des gens qui sont déjà résidents permanents, les temps de traitement se sont allongés, mais nous nous sommes dotés d'un mécanisme pour traiter les demandes urgentes, donc si une personne a des plans de voyage et qu'elle a vraiment besoin de sa carte de résident permanent, elle peut l'obtenir par ce qu'on appelle la ligne de télécopieur d'urgence. Si elle peut présenter une carte d'identité et une preuve de voyage, elle obtiendra une carte.

● (1000)

Nous essayons donc de trouver un équilibre entre les activités de routine et le traitement des demandes urgentes. Ce n'est pas facile, mais en règle générale, les gens qui doivent voyager réussissent à obtenir leur carte à temps.

Le centre de traitement de Mississauga s'occupe essentiellement des familles, et surtout du parrainage. Au cours du dernier exercice, en 2003-2004, il y a eu 74 000 parrainages pour la réunification de familles, et seulement 3 500 ont posé problème. La grande difficulté actuelle, c'est le temps d'attente pour les parents et les grands-parents. Ils correspondent à un degré de priorité inférieur à celui des membres de la famille immédiate, et le nombre de demandes en attente augmente, donc nous essayons de trouver une solution à ce problème.

À Vegreville, en Alberta, il y a un autre centre de traitement où sont administrées les demandes qui proviennent de l'intérieur du Canada. Elles se divisent généralement en deux groupes. L'un comprend les demandes de résident permanent pour les immigrants et l'autre, celles des visiteurs, qui demandent le plus souvent des prolongations de séjour à titre d'étudiants, de travailleurs ou de touristes. Au cours de la dernière année, nous avons traité plus de 300 000 demandes de visiteurs et environ 45 000 demandes de résidence permanente. Encore une fois, ce centre de traitement a un volume très élevé et il essaie de régler les problèmes et les priorités au fur et à mesure.

Tout cela pour dire que lorsque quelqu'un communique avec le centre d'appel pour savoir où en est rendu sa demande ou obtenir de l'information générale tout simplement, nous sommes débordés—pour rester poli—depuis un an et nous avons de la difficulté à

répondre aux appels. Avant, nous avions trois centres d'appel, mais nous les avons regroupés en un seul pour gagner de l'efficacité et répondre à plus d'appels. Cela fonctionne assez bien.

Nous avons établi le centre d'appel à Montréal, où nous avons accès à des agents bilingues. Au cours du dernier exercice, il y a eu 26 millions de tentatives d'appel à notre centre d'appel, ce qui est bien au-delà de notre capacité.

C'est donc une véritable difficulté. Nous travaillons sur divers fronts pour régler le problème. Comme je l'ai dit, le regroupement en un centre unique a aidé. Le mois prochain, nous allons déménager dans des locaux plus grands, ce qui nous donnera plus d'espace pour employer des agents à temps partiel pendant les périodes de pointe plutôt que d'utiliser des agents à temps plein tout le temps. Dans les centres d'appel, il y a généralement de grandes périodes de pointe et des périodes plus calmes. Nous allons donc être en mesure de répartir notre effectif pour répondre à un plus grand nombre d'appels.

Nous utilisons aussi davantage l'Internet pour réduire le nombre d'appels, en aidant les gens à trouver l'information qu'ils cherchent sur Internet. L'autre objectif, c'est que dès que le traitement se fera un peu mieux, le nombre total d'appels diminuera et nous n'entrerons pas dans le cercle vicieux qui nous attrape lorsque les gens rappellent et rappellent encore s'ils n'ont pas réussi à obtenir la ligne du premier coup.

Tout cela représente un immense défi pour le ministère. Je pense que nous progressons. Depuis un an, il est arrivé que nous n'arrivions qu'à répondre à 20 p. 100 des appels. Nous arrivons probablement à répondre à environ 55 p. 100 des appels maintenant, et bien entendu la moyenne de l'industrie tourne autour de 85 p. 100. C'est d'ailleurs l'objectif que nous nous sommes fixé. Nous espérons y arriver. Mais certaines personnes sont frustrées lorsqu'elles essaient de communiquer avec notre centre d'appel.

Le dernier centre de traitement se trouve ici, à Ottawa. Il s'agit du Centre des demandes de renseignements, qui s'occupe de la vérification des dossiers. Dans certains cas, nous devons consulter des microfiches pour trouver les gens, particulièrement lorsqu'ils sont arrivés avant 1973, soit avant l'avènement des ordinateurs, et que nous avons besoin de documentation ou de preuves. C'est un travail plutôt laborieux. Les demandes de carte de résident permanent ont fait augmenter beaucoup les activités dans cette unité, et il y a aussi de plus en plus de gens qui attendent une vérification de citoyenneté pour obtenir un passeport. Il y a dorénavant probablement plus de 200 000 demandes par année pour la vérification de papiers et l'identification.

Cela résume la situation des centres de traitement.

● (1005)

M. Michel Dorais: Merci, John.

En conclusion, laissez-moi faire quelques observations rapides. Premièrement, j'aimerais apporter une petite correction. J'ai dit que nous avons 150 points de service au Canada. Je suis moi aussi tombé dans le piège en incluant les points d'entrée, qui sont dorénavant transférés à l'ASFC. Nous avons donc environ 55 points de service au Canada, et non 150. Je voulais apporter cette petite correction pour le compte rendu.

Je tiens aussi à mentionner que John est le directeur financier du ministère. À ce titre, il est responsable envers le centre de vérifier le budget et de signer les demandes et les affectations de ressources au ministère.

J'ai aussi oublié de dire que nous bénéficions des conseils d'employés du ministère de la Justice. Comme vous le savez probablement très bien, CIC a fait l'objet de quelque 14 000 poursuites l'an dernier, donc c'est un domaine très litigieux et de nombreux avocats du ministère de la Justice nous conseillent. Le comité peut inviter des avocats de la Justice—il y en a quelques-uns dans la pièce ici—s'il souhaite examiner des questions juridiques.

Je voudrais aussi glisser un mot sur les chiffres du comité, pour revenir à ce que Lyse disait. Aucun des chiffres qu'elle vous a donnés est encore vrai aujourd'hui, et c'est notre pain quotidien. Nos activités tournent 24 heures sur 24. Je pense que nous émettons 6 000 visas de visiteurs par jour, donc les chiffres changent pendant que je vous parle. C'est frustrant pour nous et frustrant pour le comité, parce que dans deux mois, vous pourrez lire la transcription de ces délibérations et vous dire que les chiffres que vous y voyez ne collent pas à la réalité du jour. C'est souvent l'une des raisons qui l'explique.

L'autre raison, c'est que nous pouvons comptabiliser nos activités d'environ 200 façons différentes. Tout dépend de la façon dont on les comptabilise. Je pense que Lyse vous en a donné un bon exemple, celui du nombre de demandes comparativement au nombre de personnes. À des fins d'intégration, nous sommes très désireux de connaître le nombre de personnes, mais pour le traitement, c'est le nombre de demandes qui compte, et nous avons parfois tendance à confondre les deux. Il est donc toujours difficile pour nous au ministère et pour le comité d'obtenir des chiffres représentatifs exacts.

Je dois aussi mentionner que dans son portefeuille, la ministre a aussi la Commission de l'immigration et du statut de réfugié, la CISR. C'est un tribunal indépendant, même s'il est compris dans son portefeuille. J'encourage le comité, s'il a des questions politiques à poser sur le fonctionnement de ce tribunal, à inviter son président, M. Jean-Guy Fleury, pour expliquer les activités du tribunal. Ce tribunal est indépendant du ministère et pour cette raison, il devrait reprendre directement au comité de ses activités.

Pour terminer, j'aimerais rappeler la mission de notre ministère—nous la retrouvons dans tous les documents officiels. Je décris notre mission comme celle d'encourager les gens à venir au Canada et de les aider à devenir citoyens canadiens. C'est la raison d'être de ce ministère et elle se traduit dans toutes nos activités ici et à l'étranger.

Sur ce, monsieur le président, nous allons essayer de répondre à toutes vos questions.

Le président: Merci infiniment.

Vous nous avez présenté un long exposé. J'espère que vous pouvez nous remettre quelques tableaux et un résumé de votre présentation, avec les chiffres, pour les membres du comité. J'espère qu'à l'avenir, lorsque nous recevrons des témoins de votre ministère, vous pourrez nous remettre de la documentation à l'avance.

Pouvez-vous également porter une attention spéciale à l'Agence des services frontaliers du Canada, aux incidences de l'agence sur vos activités et aux changements qui se sont opérés depuis sa création? Je crois que c'est très important que le comité soit au courant.

Pour le premier tour de questions et de réponses, je vais passer la parole au vice-président, M. Inky Mark. Essayez de favoriser des échanges brefs, parce qu'il y a neuf députés présents et que j'espère donner la parole à chacun.

Merci beaucoup.

Monsieur Mark.

• (1010)

M. Inky Mark (Dauphin—Swan River—Marquette, PCC): Merci, monsieur le président, et merci à vous tous d'être ici ce matin.

Je suis ici depuis plus de quatre ans et je dois dire qu'on nous a présenté un excellent survol ce matin. J'ai toujours eu de la difficulté à comprendre quel ministère s'en occupait et qui était censé résoudre le problème.

J'aimerais aussi remercier votre personnel sur le terrain pour tout son bon travail. Je pense que la plupart d'entre nous, les députés, faisons beaucoup de travail au cas par cas pour l'immigration. Comme vous le savez, l'immigration est un élément d'une extrême importance au Canada; et non seulement notre présent, mais aussi notre avenir dépend de l'immigration, donc vous avez un travail important à faire. Je pense qu'une bonne partie de notre personnel de circonscription passe beaucoup de temps à travailler pour l'immigration. Je ne peux parler que pour moi-même, mais il est clair que votre personnel sur le terrain est très utile. Vos employés n'ont jamais manqué d'essayer de m'aider, que ce soit au Canada ou à l'étranger. Je sais que nos employés téléphonent fréquemment à vos bureaux à l'étranger et qu'ils s'obtiennent là aussi la même coopération. Je félicite donc votre personnel et le ministère pour leur bon travail.

J'ai une question sur l'ASFC aussi, parce que c'est la première fois que j'entends parler du transfert d'agents d'application de la loi de CIC vers l'agence de la sécurité frontalière du Canada. Ma première question porte sur ce point précis. Quand cette agence a-t-elle été créée et en vertu de quelle loi? Combien de personnes avez-vous perdu? Après avoir perdu du personnel au profit de l'agence, avez-vous réembauché des gens?

L'une des critiques que j'ai entendue à l'interne dénonce le manque de personnel, qui remonte aux compressions de 1994, pas seulement au Canada, mais également dans les affectations à l'étranger. Encore une fois, comme vous le savez, depuis quelques années, les chiffres ont littéralement explosé parce que le gouvernement s'est donné comme objectif la cible de 1 p. 100.

Je vais vous poser une autre question après.

M. Michel Dorais: Merci.

Je pense que je peux répondre à cette question assez brièvement. Je remercie le député pour ses bons mots, que notre personnel sera certainement heureux d'entendre.

Le transfert à l'AFSC a eu lieu le 12 décembre dernier, lorsque le nouveau premier ministre est arrivé. Je pense qu'environ 1 000 employés ont été transférés immédiatement. Plus récemment, lorsque les points d'entrée ont été transférés à l'agence, environ 700 employés ont suivi. Ces chiffres sont approximatifs, parce que nous sommes encore en train de négocier tous les transferts de personnel de soutien. Les députés doivent comprendre que dans bon nombre de nos bureaux, nous avons un agent qui s'occupait de l'application de la loi, mais qui s'acquittait de toutes sortes d'autres tâches également, donc il y avait parfois seulement le tiers d'une personne qui s'occupait de l'application de la loi. Nous devons négocier et calculer tout cela.

En somme, nous n'avons pas perdu, mais nous avons perdu un certain nombre d'activités. Je dirais qu'en bout de ligne, nous avons gagné un ministère beaucoup plus axé sur le service.

J'ai seulement une petite observation à faire : ce n'est pas l'agence de la sécurité frontalière du Canada, mais l'Agence des services frontaliers du Canada. C'est un mot très important, parce qu'elle rend l'idée de service à la frontière en notre nom. Nous avons gardé l'aspect politique et nous surveillons ce qui se fait à la frontière. Si nous ne sommes pas satisfait de ce que l'agence fait, nous avons des mécanismes internes pour réagir.

Nous allons fournir des renseignements au comité, comme le président l'a demandé, pour l'informer de l'évolution de la situation.

M. Inky Mark: De qui l'agence relève-t-elle? De quel ministre?

M. Michel Dorais: Elle relève de la ministre de la Sécurité publique...

• (1015)

Mme Diane Vincent (sous-ministre déléguée, ministère de la Citoyenneté et de l'Immigration): De SPPC.

M. Michel Dorais: De la ministre de la Sécurité publique et de la Protection civile, madame McLellan.

M. Inky Mark: Vous nous dites donc que tous les membres de votre personnel qui s'occupaient de l'immigration à la frontière font maintenant partie de cette agence.

M. Michel Dorais: Exactement.

M. Inky Mark: Autrement dit, les problèmes de sécurité du personnel d'alors, pour ce qui est de travailler dans un environnement à risque, sont toujours là et n'ont pas changé.

M. Michel Dorais: Voilà. Ils n'ont pas changé. Ces employés ont été transférés, par décret, en vertu de la Loi sur les restructurations et les transferts d'attributions dans l'administration publique.

M. Inky Mark: Il n'y aura donc pas de nouvelle loi à cette fin.

M. Michel Dorais: Un projet de loi sera déposé au Parlement.

M. Inky Mark: Concernant cette nouvelle agence?

M. Michel Dorais: Oui.

Le président: Merci, monsieur Mark.

Nous passons maintenant au Bloc et à Mme Faille.

Mme Meili Faille (Vaudreuil-Soulanges, BQ): Je vais garder quelques questions supplémentaires pour plus tard. J'ai mon petit drapeau ici.

[Français]

Je m'intéresse surtout aux délais de traitement des demandes, notamment les demandes de réunification des familles. Présentement, il s'agit principalement de cas de réfugiés. Donc, je parle du traitement des dossiers.

Je sais que vos systèmes sont désuets. Vous avez les mêmes systèmes qu'il y a 10 ans, lorsque j'étais au ministère. Vous serait-il possible de nous fournir plus d'information concernant l'état de ces systèmes et les avantages que vous voyez à la modification et à la centralisation des systèmes? Est-ce que cela va améliorer les délais qu'on constate au niveau de l'analyse des dossiers?

J'aimerais savoir quelles réflexions ont été faites au ministère sur le compromis à faire entre l'ajout de nouvelles ressources et l'implantation d'un système ou d'outils pour aider les gens à livrer les services.

M. Michel Dorais: Monsieur le président, la question comporte plusieurs éléments.

Il y a des délais importants dans le traitement des cas de réunification familiale des époux et des enfants, et nous y travaillons.

Il y a là un délai de six mois, car il s'agit d'une priorité. Dans d'autres cas, les délais sont beaucoup plus longs, parce que nous donnons la priorité à certaines catégories.

Il serait très important que le comité comprenne que le ministère a une cible de 220 000 à 245 000 immigrants et réfugiés par année. Cela inclut toutes les catégories. Nous atteignons cette cible tous les ans. Si nous voulons agir de façon responsable, nous ne pouvons excéder cette cible, car si nous l'excédons, l'intégration en souffrira. En d'autres mots, il serait inutile de faire venir des gens au Canada et de les laisser par la suite à eux-mêmes, sans aucune intégration.

Il n'y a pas cinquante façons de contrôler ceci. Nous organisons nos systèmes pour atteindre ces cibles et, évidemment, si nous recevons un plus grand nombre de demandes d'immigration, les délais s'accroissent de façon proportionnelle. Dans les cas de demandes d'immigration économique, par exemple, plus il y a de demandes, plus les délais sont longs, puisque nous sommes limités à un certain nombre d'immigrants économiques.

Le Système mondial de gestion des cas va certainement améliorer le fonctionnement des choses. Il va surtout rendre plus cohérent notre système actuel, qui est maintenant complètement désuet comme vous l'avez vous-même mentionné. Il va le rendre beaucoup plus productif et aussi beaucoup plus flexible pour qu'il puisse s'adapter aux conditions de l'avenir. Donc, ce nouveau système améliorera notre productivité, mais il n'affectera pas nécessairement les délais à ce niveau.

[Traduction]

Le président: Merci.

Avez-vous une question supplémentaire?

[Français]

M. Roger Clavet (Louis-Hébert, BQ): Merci.

J'ai bien aimé votre présentation, qui comportait beaucoup d'éléments disparates. Il y a un aspect qui m'intéresse particulièrement, et c'est celui du secteur du développement des politiques et des programmes. Vous avez également mentionné l'initiative de travail hors campus pour les étudiants étrangers.

Pouvez-vous nous parler de l'état de la situation actuelle? Est-ce qu'on fait de nouvelles expériences dans le domaine du travail hors campus pour les étudiants étrangers? Ma question s'adresse à M. Daniel Jean.

M. Daniel Jean: Nous travaillons de près avec le secteur de l'éducation et avec les provinces canadiennes. Nous essayons de voir comment nous pourrions rendre le Canada plus attrayant comme destination de choix pour les étudiants étrangers. Dans ce contexte, pouvons-nous essayer de faire des choses pour rendre le Canada plus attrayant? Présentement, les étudiants peuvent travailler sur les campus partout au Canada. Le secteur de l'éducation voulait que nous évaluions la possibilité de leur permettre de travailler hors campus. Nous évaluons également, comme outil de régionalisation, la possibilité de permettre aux gens de travailler pendant plus d'une année après avoir obtenu un diplôme dans leur domaine; ainsi, ils pourraient travailler une deuxième année hors des grands centres.

Pour le travail hors campus, nous avons deux projets-pilotes, dont l'un vous intéresse sans doute davantage, monsieur Clavet, parce qu'il est au Québec. Il a été signé dernièrement. Ce projet est dans des localités à l'extérieur de Montréal et de Québec. Il a été mis sur pied à la suite d'une négociation avec le gouvernement du Québec. Nous voulions tester l'initiative et nous étions limités quant à l'endroit où nous pouvions la mettre en oeuvre. Quant au gouvernement du Québec, il était intéressé à voir ce qui pouvait se faire au niveau de la régionalisation en testant cette initiative hors des grands centres. Nous nous sommes donc entendus pour la mettre en oeuvre et en faire l'évaluation, afin que nous soyons en mesure d'ajuster notre tir plus tard.

• (1020)

M. Roger Clavet: Pouvez-vous me dire combien de régions y sont identifiées?

M. Daniel Jean: Présentement, nous avons différents projets-pilotes portant sur trois activités: le traitement, le travail après l'obtention d'un diplôme universitaire ou collégial, et le travail hors campus. Nous avons signé des ententes sur des projets-pilotes avec toutes les provinces. Nous avons un projet-pilote sur le travail hors campus dans deux provinces: le Québec et, si je me souviens bien, le Manitoba.

M. Roger Clavet: Merci.

[Traduction]

Le président: Merci.

Monsieur Siksay.

M. Bill Siksay (Burnaby—Douglas, NPD): Merci, monsieur le président.

Je tiens également à remercier M. Dorais et son équipe pour leur présence ce matin et à faire écho aux commentaires de M. Mark pour remercier le personnel qui assure le lien avec les bureaux des députés. Depuis 18 ans, j'ai eu l'occasion de connaître bon nombre d'entre eux, et ils se sont presque tous montrés d'une aide précieuse et d'une grande obligeance, ce qui a facilité énormément mon travail auprès des commettants et commettantes. Je ne me souviens pas du nom de famille de Joan, celle qui assure présentement ce service à Vancouver, mais je tiens à la remercier pour son excellent travail.

Ma question porte principalement sur les relations avec le ministère et la loi adoptée par le Parlement. Je présume que la Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés est un outil important dans votre travail. Comme j'arrive à peine au Parlement, j'en suis encore à explorer le travail que nous accomplissons ici et ses répercussions sur la population; vous aurez compris que je veux vous entretenir de la Section d'appel des réfugiés et de sa mise en place.

Lorsqu'une loi est adoptée par le Parlement, dans quelle mesure le ministère est-il tenu de mettre en oeuvre ses dispositions et de quelle manière les décisions à cet effet sont-elles prises? Je me rends bien compte que cette question peut s'adresser davantage à la ministre qu'aux représentants du ministère. Qui peut décider de ne pas aller de l'avant avec la mise sur pied de la Section d'appel des réfugiés? Si je ne m'abuse, cette disposition faisait partie du projet de loi présenté au départ par le gouvernement, ce qui est en fait une recommandation de celui-ci, et le ministère a probablement eu son mot à dire dans son élaboration. Je me demande donc pour quelle raison on ne procède pas à la mise en place de cette instance.

Je sais qu'on a décidé de ne pas procéder immédiatement en raison de l'examen des programmes pour les réfugiés décrété par le ministre. Quel est donc l'objet exact de cet examen? Le ministère y participe-t-il? Quels sont les mécanismes utilisés et quel est

l'échéancier? A-t-on déjà mené des consultations à l'égard d'un examen des programmes pour les réfugiés? Y aura-t-il un rapport à ce sujet? Quels sont les échéanciers pour des mesures de ce genre?

M. Michel Dorais: Je peux répondre à cette question d'un point de vue strictement technique. Comme bon nombre des projets de loi sur lesquels le Parlement se prononce, une disposition prévoit que la loi ou des portions de celle-ci n'entreront en vigueur qu'une fois que le gouverneur en conseil en aura décidé ainsi. C'est la réponse technique à votre question. La mesure à laquelle vous faites référence est prévue dans la loi, mais n'est pas mise en oeuvre, conformément à la décision prise par le gouverneur en conseil, soit le cabinet en l'espace.

Votre question porte essentiellement sur deux aspects. Il y a d'abord la décision sur les politiques dont je vous encourage à parler avec la ministre. Il y a aussi la réforme qui est également une question touchant les politiques. La ministre a bel et bien indiqué qu'il y aurait une réforme. Il est possible qu'elle souhaite discuter plus en détail avec le comité des objectifs visés par cette réforme, et le ministère apportera certes sa contribution pour appuyer la ministre dans ce dossier.

• (1025)

M. Bill Siksay: J'ai d'autres questions. Est-ce que mes sept minutes sont écoulées?

Je voudrais seulement en savoir davantage au sujet du problème de charge de travail auquel bien des députés sont confrontés. Je sais que certains en ont traité dans leur exposé de ce matin. Mme Frith a notamment parlé des services à la clientèle et d'un projet en cours quant au règlement des plaintes. M. McWhinnie a souligné la situation des centres d'appels qui ne peuvent traiter que 55 p. 100 des millions d'appels qu'ils reçoivent, alors que la norme dans cette industrie se situe davantage autour de 80 p. 100.

Je crois que la plupart des députés dont la circonscription compte une importante population d'immigrants constatent une augmentation considérable du nombre de demandes à traiter. Certains députés y voient même un délestage de la responsabilité du traitement des plaintes et des préoccupations relatives au processus d'immigration. Dans certains cas, un employé à temps plein—et nous ne disposons que d'un personnel très limité—doit s'occuper presque exclusivement des cas d'immigration dans nos bureaux.

Pourriez-vous nous en dire un peu plus sur les mesures qui sont prises à cet égard? Avez-vous une idée des facteurs qui expliquent une telle situation? Cela semble être un problème relativement récent, si on compare à la situation qui prévalait il y a quelques années.

M. Michel Dorais: Voilà des questions très pertinentes dont il conviendra certes de discuter au sein du comité.

Il est tout à fait vrai que non seulement le ministère et les centres d'appels, mais aussi les bureaux des députés, sont surchargés par les demandes de tous genres concernant le programme d'immigration.

C'est à la fois une question très simple et très complexe. Au Canada actuellement, une personne sur cinq est née à l'extérieur du pays. Il est donc normal que, dans de nombreuses circonscriptions canadiennes, les questions liées à l'immigration soulèvent de nombreuses préoccupations. Dans des circonscriptions de certaines régions du pays, une personne sur deux est née à l'extérieur du Canada et doit donc composer avec des questions d'immigration.

Au cours des 10 dernières années, nous avons accueilli au Canada près de trois millions d'immigrants. Cela soulève donc des préoccupations qui n'existaient pas il y a 10 ou 15 ans relativement à l'immigration.

Le problème du nombre élevé de demandes est attribuable à deux facteurs. Tout d'abord, le système que nous utilisons est fondé sur la constitution de banques de candidats considérables. Lorsqu'on y retrouve plus de 600 000 personnes, ce qui est énorme par rapport à la capacité de traitement dont nous disposons, il s'ensuit inévitablement de longs retards. Les gens doivent attendre longtemps pour que leur dossier soit traité. Au bout d'un certain temps, les gens en attente dont le nom figure dans ces banques de candidats commencent à se plaindre—surtout s'ils ont eu à payer des frais pour le traitement. Ils appellent pour savoir où en est rendu leur dossier. C'est le résultat de tous ces facteurs. C'est un phénomène plutôt récent et nous espérons pouvoir travailler avec le comité pour régler la question.

Le président: Merci beaucoup.

Je donne la parole à M. Temelkovski.

M. Lui Temelkovski (Oak Ridges—Markham, Lib.): Je veux également vous remercier pour votre exposé et pour tout le travail que vous accomplissez. Votre ministère réalise beaucoup de bonnes choses. C'est grâce à votre travail que je me retrouve ici au Canada. Je suis arrivé de Macédoine avec ma mère et mon frère alors que je n'avais que 13 ans. Mon père était déjà ici.

J'ai une question au sujet des consultants. J'assistais à une réception organisée par des consultants il y a un an, soit avant d'être élu et avant même de savoir que je me présenterais comme candidat. Un député présent à cette réception était littéralement assailli par les consultants. Maintenant, je comprends un peu mieux pourquoi quand je vois le nombre de dossiers que nous devons traiter. Il semble que les consultants en viennent à penser que nous pouvons les aider à court-circuiter le système d'une façon ou d'une autre, ce qui n'est pas vraiment ma façon de voir les choses.

Bon nombre des consultants avec lesquels j'ai parlé étaient ingénieurs, comptables ou enseignants dans leur pays d'origine et n'étaient arrivés eux-mêmes au Canada qu'assez récemment. Ils sont devenus consultants en immigration parce qu'ils ne parvenaient pas à trouver du travail dans leur domaine et ils demandaient des honoraires très variables.

J'aimerais en savoir davantage au sujet des consultants en immigration. Qui s'occupe de leur accréditation? Combien de consultants sont accrédités au Canada? Quand ce phénomène a-t-il vu le jour? Est-ce que n'importe qui peut être consultant en immigration? Avez-vous eu connaissance d'actes répréhensibles commis par des consultants en immigration ou des personnes qui se faisaient appeler ainsi?

•(1030)

M. Michel Dorais: C'est une question très importante. Si vous me le permettez, monsieur le président, j'aimerais suggérer que le ministère dépose devant le comité tous les renseignements détaillés sur l'initiative menée il y a un an, de manière à ce que tout le monde soit bien informé.

Je veux d'abord préciser qu'on ne comptait que quelque centaines de consultants en immigration au Canada il n'y a pas si longtemps. Très rapidement, ce nombre a grimpé pour atteindre les environs de 5 000. Il y a eu beaucoup d'abus, comme ces cas de consultants demandant jusqu'à 5 000 \$ pour remplir un formulaire disponible sur Internet.

Il y a plus d'un an et demi, le gouvernement a entrepris une initiative de réglementation relativement aux gens avec lesquels nous avons à traiter en tant que représentants des clients de notre ministère. Conformément au règlement alors adopté, le ministère ne traitera plus qu'avec les membres du Barreau, les membres de la Chambre des notaires, les clercs dans ses différents bureaux, les stagiaires dans les bureaux de notaires et les consultants qui sont enregistrés auprès de la Société canadienne de consultants en immigration.

La Société canadienne de consultants en immigration est une organisation privée qui a été mise sur pied l'an dernier. Elle s'occupe de l'accréditation des consultants et leur fait subir les examens nécessaires. On y élabore des mécanismes d'intervention en cas d'actes répréhensibles ou de plaintes. Il faut payer des frais d'adhésion pour être membre de ce groupe. Cela nous aide à assurer un certain niveau de qualité pour les représentants des clients, ce qui protège les immigrants. Une période de transition de quatre ans a été décrétée, et nous en sommes à la fin de la première année. Dans trois ans d'ici, seuls les avocats, les notaires et les consultants accrédités par la Société pourront représenter des clients.

Nous allons fournir tous les détails à ce sujet au comité.

Le président: Merci beaucoup. Peut-être pourrions-nous placer ce point à l'ordre du jour d'une prochaine séance parce que nous avons connu beaucoup de problèmes avec des consultants qui, particulièrement à l'étranger, fournissaient des renseignements erronés à des candidats.

Madame Grewal.

Mme Nina Grewal (Fleetwood—Port Kells, PCC): Merci, monsieur le président.

Merci à tous pour nous avoir brossé un excellent tableau de la situation. C'est vraiment d'une très grande utilité pour une nouvelle députée comme moi.

La réunification des familles est l'un des piliers de notre politique d'immigration. On dirait que la période d'attente devient de plus en plus longue. Il faut compter par exemple près de 47 mois pour une demande en provenance de New Delhi. C'est tout à fait inacceptable. Pourquoi CIC n'embauche-t-il pas plus d'employés et ne leur fournit-il pas une formation plus poussée?

Par ailleurs, certains de nos commettants sont invités à appeler un numéro 1-800. Lorsqu'ils composent ce numéro pour faire le suivi de leur dossier, ils n'obtiennent pas de réponse. Il faut faire quelque chose à ce sujet.

M. Michel Dorais: Monsieur le président, c'est une question très importante. Le gouvernement a présenté à la Chambre ainsi qu'à ce comité son objectif de maintenir un ratio de 60-40 entre, d'une part, l'immigration économique et, d'autre part, la réunification des familles et l'accueil de réfugiés. Le nombre total d'immigrants accueillis, qui se situait à environ 233 000 l'an dernier, est composé de plus ou moins 60 p. 100 d'immigrants économiques et de 40 p. 100 des autres catégories.

Dans le cas de la réunification des familles, le gouvernement nous a demandé d'accorder la priorité au dossier des enfants et des conjoints, que nous traitons en six mois environ. Étant donné que le total est fixe et que nous donnons la priorité à certaines catégories, la députée a tout à fait raison de constater que certaines personnes doivent attendre plus longtemps. C'est le cas notamment des parents et des grands-parents qui doivent maintenant patienter pendant une période beaucoup plus longue pour nous permettre de maintenir le ratio établi tout en accordant la priorité aux conjoints et aux enfants.

C'est le résultat direct de certains choix d'orientation dont nous avons fait part au comité. Celui-ci pourrait d'ailleurs décider de revoir ces choix avec le ministre aux cours des prochains mois.

• (1035)

Le président: Merci beaucoup. C'est une question sur laquelle nous devons nous pencher de plus près au sein de ce comité.

Je voudrais seulement vous souligner—même si je suis persuadé que vous avez déjà lu les procès-verbaux—que la moitié des membres permanents de ce comité ne sont pas nés au Canada. Nous avons donc connu des expériences diverses avec le processus d'immigration, ce qui nous donnera certes un dialogue fort intéressant au cours de la prochaine année.

Je vais maintenant céder la parole à Mme Guergis.

Mme Helena Guergis (Simcoe—Grey, PCC): Merci beaucoup, et un grand merci à vous pour vos exposés de ce matin.

Avant de poser une question, j'aurais une observation à formuler. Je suis députée de Simcoe—Grey. Dans certains secteurs de ma circonscription, il faut compter près de deux heures pour atteindre la périphérie de Toronto. Il y a beaucoup de personnes âgées dans la partie nord de la circonscription et je m'inquiète du nombre de demandes de passeports que nous recevons à notre bureau.

À mon bureau de Collingwood, je dirais que 95 p. 100 de la charge de travail consiste à traiter avec les personnes qui se présentent pour une demande de passeport. Il n'y a pas nécessairement urgence; les gens savent seulement que leur députée peut leur offrir ce service. C'est beaucoup plus facile pour eux de se rendre à mon bureau que d'aller jusqu'en ville.

Mon bureau d'Alliston est tout aussi occupé. Les demandes de passeport constituent environ 75 p. 100 de la charge de travail, ce qui fait que je m'intéresse de près à cette question. Nous devons ouvrir chaque demande et l'examiner minutieusement, parce que la moindre erreur fait en sorte qu'elle revient à notre bureau ce qui augmente d'autant notre volume de travail.

J'aimerais donc entendre vos suggestions à cet égard. Peut-être pourrions-nous ouvrir un Bureau des passeports dans la ville de Barrie, qui est située à très courte distance.

J'ai également reçu à mon bureau un certain nombre de questions relativement à la situation des quelque 35 000 personnes expulsées qui seraient toujours au pays. Je pense notamment à deux personnes qui m'ont dit qu'elles étaient elles-mêmes expulsées et qu'elles craignaient pour leur vie. Elles avaient peur d'être assassinées si on les renvoyait dans leur pays. C'est ce qu'elles m'ont dit en tout cas.

Que prévoit-on faire pour régler l'arriéré et le cas des 35 000 personnes expulsées?

M. Michel Dorais: C'est une question à deux volets. Tout d'abord, le Bureau des passeports relève du ministère des Affaires étrangères et nous nous ferons un plaisir de transmettre vos observations à nos collègues de ce ministère.

Pour ce qui est des 35 000 personnes expulsées, des mandats ont été confiés à la responsabilité de l'Agence des services frontaliers du Canada. Il faut se montrer prudents avec ce nombre, parce que nous n'avons pas de mesure de contrôle pour les personnes qui sortent du pays. N'importe qui peut quitter le Canada sans le dire à qui que ce soit. Il suffit d'avoir un passeport pour prendre l'avion et c'est fait.

Lorsqu'une personne est censée quitter le pays et que nous lui accordons 30 jours pour ce faire parce qu'elle a indûment prolongé le séjour autorisé par son visa, un mandat est automatiquement émis par le système si cette personne ne nous indique pas qu'elle a quitté

le pays. Ces mandats s'accumulent donc ainsi. Le total que vous avez mentionné est celui des mandats accumulés dans le système depuis le début des années 80. Bon nombre de ces personnes peuvent avoir quitté le pays. Nous n'en avons tout simplement pas été informés.

Si ces dossiers restent actifs, c'est parce que le système émettrait automatiquement un mandat advenant le cas où une de ces personnes serait interceptée par la police pour une infraction.

On ne parle donc pas du nombre de personnes qui sont au Canada en attente d'être expulsées, mais bien de celles qui ne nous ont pas dit avoir quitté le pays... ou qui ont décidé de prendre une autre avenue pendant leur séjour au Canada. Il est donc très difficile à ce moment-ci de déterminer le nombre de personnes expulsées qui sont restées au pays.

L'ASFC vous indiquera certes que toutes les personnes expulsées qui ont un dossier criminel font l'objet de recherches actives en vue de leur renvoi. Les autres sont censées... être expulsées. Il arrive que l'on expulse les revendicateurs du statut de réfugié qui sont déboutés, mais des priorités sont bien évidemment établies à ce chapitre.

• (1040)

Le président: Monsieur Mark.

M. Michel Dorais: Je voudrais seulement mentionner que, préalablement à l'expulsion, on procède à une évaluation des risques avant renvoi. Cela se fait de façon très systématique dans tous les dossiers. Nous voulons ainsi déterminer si la personne expulsée court un risque. C'est l'un des mécanismes du système.

Mme Helena Guergis: Dans le cas que je vous ai cité, les gens m'ont indiqué qu'ils s'étaient soumis à un tel examen, mais avaient l'impression que l'on n'avait pas bien compris leur situation, ce qui fait qu'ils craignaient encore pour leur vie.

Le président: Monsieur Mark.

M. Inky Mark: Je veux revenir à ce que vous avez dit. À cause du terrorisme international, la sécurité est primordiale pour bien des gens dans le monde... mais elle l'est assurément quand on vit, comme nous, à côté des États-Unis. Croyez-vous qu'il est temps de mettre en place un genre de système d'entrée et de sortie ou d'autres mécanismes utiles—des certificats et des données biométriques ou autres—pour assurer la validité des renseignements? Pensez-vous qu'il est grand temps d'agir à ce sujet? Est-ce que la mise en place d'un système d'entrée et de sortie en vaut le coût?

M. Michel Dorais: C'est certainement une décision politique, mais le comité peut vouloir examiner ce qui se fait en Australie, où un système de ce genre existe. Ce n'est pas un système en temps réel. Il permet seulement d'accumuler des statistiques sur ceux qui quittent le pays et de les corriger.

Pour ce qui est des autres pays, je pense qu'Israël a un système qui lui permet de savoir qui entre et sort du pays et de vérifier les informations.

La Grande-Bretagne a laissé tomber son système de sortie quand le tunnel à destination de la France a été construit, parce qu'il était beaucoup plus facile de l'appliquer sur une île. Techniquement, c'est faisable. Il y a évidemment un coût associé à ces mesures, mais c'est une question politique.

Le président: Merci beaucoup.

Madame Faille.

[Français]

Mme Meili Faille: Au sujet de l'arriéré dans le traitement des dossiers des réfugiés, quelle est la place des partenaires, et qui sont ces partenaires? Je parle des gens qui s'occupent localement de l'intégration de réfugiés, qui côtoient ces gens de façon quotidienne et qui voient à leur intégration. Quel est le rôle de vos partenaires? Comment ces partenaires sont-ils reconnus? Quel est le processus de reconnaissance de ces partenaires également?

M. Michel Dorais: Je vais demander à M. Jean de répondre à cette question.

Pour ce qui est des réfugiés, au cours des dernières années, nous avons travaillé avec nos collègues de la CISR à réduire l'inventaire de façon significative. Si je ne me trompe pas, et les chiffres devront être corroborés, en septembre 2001, il y avait quelque 53 000 demandes de réfugiés en inventaire. Nous sommes maintenant en deçà de 30 000, ce qui s'approche de l'inventaire de travail qui doit être le nôtre pour que nous arrivions à assurer un roulement. Il y a eu une grosse amélioration à ce niveau. Dans certaines parties du pays, comme au Québec, les demandes sont maintenant traitées dans un délai de six mois, et la CISR travaille à réduire ces délais.

Pour ce qui est des partenaires, je vais demander à M. Jean de vous répondre.

M. Daniel Jean: Je crois que Mme Faille pensait entre autres au parrainage privé des réfugiés. Est-ce bien cela? C'est d'ailleurs le 25^e anniversaire de cette activité cette année. Nous sommes très fiers de notre partenariat avec différents groupes partout au Canada, qu'il s'agisse des groupes des différentes dénominations religieuses ou des groupes privés qui se sont formés pour aider les réfugiés. Nous avons une tradition à cet égard et nous en sommes très fiers.

L'objectif gouvernemental en matière de parrainage privé est de 2 500 à 4 500. Nous allons vous fournir les chiffres exacts, mais, pour le moment, je vous donne les chiffres approximatifs.

Au cours des dernières années, nous avons constamment augmenté le nombre de cas de parrainage privé. Il y a une évaluation du programme qui est en cours. Tous les partenaires, y compris le groupe de coordination qu'est le Conseil canadien pour les réfugiés, participent à cette évaluation afin de voir comment nous pourrions tous ensemble améliorer le programme. Nous nous attendons à ce qu'il y ait au-delà de 3 500 cas cette année. Il faut bien comprendre que, comme dans bien d'autres programmes, le nombre des demandes qui nous sont présentées est bien au-delà de l'objectif gouvernemental. Dans le cadre de ce programme, nous recevons quelque 6 000 demandes par année, alors que l'objectif maximal est de 4 500.

Mme Meili Faille: Lorsque des individus ou des partenaires croient qu'il y a eu erreur dans certains dossiers, de quelle façon le ministère s'y prend-il pour régler ces situations?

• (1045)

M. Daniel Jean: Nous avons des discussions constantes avec nos partenaires et les groupes qui les représentent. C'est une question qui revient assez régulièrement. Il faut dire qu'il s'agit d'un programme de protection: il faut que les gens risquent d'être persécutés. Souvent, il y a des gens qui ont recours à ce programme non pas parce qu'ils risquent d'être persécutés, mais parce qu'ils y voient un moyen de réunification de leur famille. Ces gens n'ont pas d'autres recours comme des frères ou des sœurs. Bien sûr, ce programme n'est pas fait pour régler ces questions.

Lorsque des gens pensent qu'on a fait une erreur, ils peuvent faire des représentations, et le dossier sera réexaminé sur le plan

administratif. Souvent, ce n'est pas le cas. Souvent, ce n'est pas le bon programme pour ce type de personnes.

Mme Meili Faille: Quel est le rôle des groupes comme Amnistie Internationale? Est-il le même que celui du CCR?

M. Daniel Jean: Nous avons des consultations constantes avec ces groupes sur nos programmes de protection. Par exemple, pour ce qui est de la décision la plus récente sur les questions de machinerie, tous ces groupes ont été consultés dans le contexte des questions de protection par rapport aux exercices de machinerie qui ont été faits. De la même façon, dans la livraison de nos programmes de protection, nous avons des discussions constantes avec ces groupes et avec les gens qui travaillent aux questions de protection au niveau local.

Mme Meili Faille: Est-ce qu'il me reste encore du temps?

[Traduction]

Le président: C'est tout. Vous avez épuisé le temps alloué.

Monsieur Siksay.

M. Bill Siksay: Merci, monsieur le président.

J'aimerais demander une précision à M. Jean. Avez-vous dit—et je ne suis pas sûr de l'interprétation à donner—que le programme de parrainage privé sert à d'autres fins que celles pour lesquelles il a été créé, comme la réunification des familles?

M. Daniel Jean: Non. J'ai dit que nous célébrons le 25^e anniversaire d'un programme dont nous sommes très fiers et qui a vraiment bien fonctionné dans l'ensemble, autant pour le Canada que pour ce qui est de protéger les gens et de permettre la réunification des familles réfugiées qui craignent de retourner chez elles.

Mme Faille m'a posé une question au sujet des personnes qui ne sont pas d'accord avec les décisions prises. J'ai dit que le programme nous posait certains problèmes parce que des gens y ont recours non pas parce qu'ils ont besoin de protection mais parce qu'ils y voient un moyen de réunification de leurs familles.

M. Bill Siksay: J'ai une autre question à poser sur la réunification des membres de familles qui ont demandé le statut de réfugié. Quand on accorde le statut de réfugié à quelqu'un au Canada, est-ce que le délai de six mois s'applique aux membres de sa famille qui peuvent encore se trouver dans un camp de réfugiés à l'étranger? Si ce n'est pas le cas, pourquoi?

M. Daniel Jean: Pour ce qui est de faire venir de l'étranger les personnes à charge de réfugiés reconnus, je pense pouvoir dire que nous avons fait beaucoup de progrès depuis cinq ans, mais que nous devons encore faire davantage.

Le délai de six mois dont nous avons parlé s'applique à la réunification des conjoints parrainés. Dans le cas des réfugiés, une fois qu'ils sont résidents permanents, s'ils ont des personnes à charge à l'étranger, nous essayons de leur faciliter les choses autant que possible. Parfois, les situations ne sont pas faciles; les conditions sur place peuvent être très dures, par exemple.

M. Bill Siksay: J'ai une autre question sur l'application des permis et des visas de travail et ceux qui viennent travailler au Canada en vertu de l'ALENA. Je me demande quel est le suivi effectué dans ces cas et si c'est toujours la CIC qui s'occupe de faire appliquer les règles à ce sujet ou si c'est maintenant la responsabilité de l'Agence des services frontaliers du Canada.

Je crois comprendre qu'il faut répondre à des exigences scolaires et techniques très précises pour venir travailler en vertu de l'ALENA. Des membres de mouvements syndicaux signalent que les gens font souvent du travail qui ne requiert pas ces connaissances. Donc, je me demande qui fait appliquer les règles.

Dans le cas des permis de travail, je sais que vous collaborez avec Ressources humaines et Développement des compétences. Vous pourriez peut-être m'expliquer le processus et la façon dont il fonctionne. On craint que certains employeurs au Canada présentent des demandes et les fassent approuver en faisant valoir que les travailleurs étrangers coûtent moins cher que les travailleurs canadiens et qu'il y a un avantage économique pour eux et pour leurs activités à faire venir des travailleurs étrangers alors que des Canadiens sont en mesure de faire le travail. J'ai toujours cru que ce n'était pas possible quand des Canadiens pouvaient effectuer le travail.

Je m'interroge sur la politique et sur l'application des règles à ce sujet.

• (1050)

M. Michel Dorais: L'application des règles à ce sujet relève maintenant de l'Agence des services frontaliers du Canada, mais je vais laisser M. Jean et Mme Ricard répondre aux autres éléments de votre question.

M. Daniel Jean: Effectivement, si un syndicat signale croire que des employés travaillent illégalement sans les bons documents ou ont reçu des documents sous de faux prétextes, l'Agence des services frontaliers va faire enquête. Si elle se pose des questions sur l'admissibilité, elle va nous demander des informations, mais c'est ce qui se passerait.

Pour ce qui est de votre deuxième question, c'est le ministère des Ressources humaines et du Développement des compétences qui s'occupe des avis concernant l'impact sur le marché du travail. Habituellement, à moins d'avoir un avis sur le marché du travail dans un secteur donné—comme ce fut le cas en informatique avec l'essor que les technologies de l'information ont connu il y a quelques années—ce qui rend l'entrée d'un groupe de gens nécessaire, c'est habituellement fait au cas par cas. Le ministère évalue si le marché du travail local a besoin ou non de cette personne. Il détermine ensuite si cette personne peut venir au Canada, avec la confirmation qu'il y a un emploi pour elle. Le dossier est alors traité à l'étranger ou, dans le cas d'un citoyen américain, au point d'entrée.

Le président: Merci beaucoup.

Nous devons quitter la salle à 10 h 55. Il y a un autre comité qui se réunit.

Je vais poser une question mais, d'abord, comme c'est le 48^e anniversaire de la révolution hongroise, qui avait quatre jours à peu près à cette époque... Je le signale parce que ce fut un point tournant au sein du gouvernement du Canada pour les réfugiés. Cela a eu un impact sur chaque vague de réfugiés par la suite, que ce soit en provenance de la Tchécoslovaquie, de l'Ouganda ou du Vietnam. Le Canada a assurément adopté une attitude beaucoup plus éclairée pour aider. Dans l'ensemble, je pense que le Canada a été très bien

servi par tous les réfugiés qu'il a accueillis, en dehors de l'immigration normale.

La question que je veux poser en est plus une de planification stratégique. Compte tenu de la démographie de notre pays et du fait que nous ne nous reproduisons pas suffisamment, quelles études le ministère a-t-il effectuées pour déterminer l'immigration nécessaire pour maintenir une main-d'oeuvre qui va diminuer avec le vieillissement de la population? Le ministère étudie-t-il la question.

M. Michel Dorais: Je vais demander à Mme Frith de vous répondre de façon détaillée.

De nombreuses études tendent à montrer—et les années peuvent varier un peu—que vers 2011, la totalité de la croissance de la main-d'oeuvre canadienne proviendra de l'immigration et, qu'autour de 2026, la totalité de la croissance de la population sera attribuable à la migration. Oui, nous avons des études. Nous allons fournir les chiffres exacts et les résultats au comité.

Cependant, le Canada n'a pas encore de politique démographique, ou n'a pas fait de choix. Il y a des pays dans le monde qui ont décidé de laisser leur population se stabiliser. D'autres ont décidé de la laisser croître à un certain rythme. Jusqu'à maintenant, nous n'avons pas fait de choix dans un sens ou dans l'autre.

Depuis 150 ans, c'est-à-dire depuis sa création, notre pays s'est construit grâce à l'immigration. Ce fut d'autant plus le cas dans certaines périodes de notre histoire, comme au moment de l'expansion vers l'Ouest. Mais nous n'avons pas de politique démographique ni d'étude qui indique que nous avons besoin de tant d'immigrants pour répondre à certains objectifs économiques ou autres à ce moment-ci.

Voulez-vous ajouter quelque chose, Rosaline?

• (1055)

Mme Rosaline Frith: Il y a beaucoup d'études sur la croissance de la main-d'oeuvre, ou son absence de croissance, et la croissance démographique. Comme le sous-ministre l'a dit, entre 2011 et 2016, environ, à peu près toute la croissance nette de la main-d'oeuvre proviendrait de l'immigration.

Statistique Canada a fait des études. Elle a fait des prévisions pour essayer de déterminer la population du Canada d'ici 2017. Les études sont en cours actuellement. Nous pouvons faire la liste des études qui existent, parce que nous les examinons constamment, et les transmettre au comité.

Il n'y a toutefois pas d'étude qui indique clairement les besoins en immigration pour répondre aux exigences du marché du travail. Nous avons examiné la possibilité de pénurie dans certains secteurs. Il y a des études faites par Statistique Canada ainsi que par Ressources humaines et Développement des compétences Canada là-dessus. Comme je l'ai dit, nous pouvons vous les fournir.

Le président: Nous allons les attendre avec impatience. Je crois qu'il va falloir en discuter. Quand vous dites qu'il n'y a pas de politique sur la croissance démographique, je pense qu'il serait important que quelqu'un entreprenne une étude là-dessus, surtout notre comité, parce que nous sommes un des rares comités à pouvoir établir des chiffres.

Il semble assez évident qu'avec une population vieillissante qui aura besoin de plus en plus de services, surtout dans le secteur de la santé, dans les maisons d'hébergement, nous allons avoir besoin de gens dans les secteurs des services. Quoi qu'il en soit, un débat sur une politique démographique est digne d'intérêt, et c'est bien à notre comité de le lancer.

Je tiens à vous remercier d'être venus nous rencontrer. Je vais attendre avec impatience vos tableaux et vos notes. Comme vous

pouvez le voir, notre comité s'intéresse beaucoup à la question. Nous espérons vous revoir parmi nous.

Merci beaucoup.

M. Michel Dorais: Merci, monsieur le président. C'est avec plaisir que nous allons travailler avec le comité.

Le président: La séance est levée.

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

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

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

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

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

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

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