



Chambre des communes
CANADA

Comité permanent de la citoyenneté et de l'immigration

CIMM • NUMÉRO 036 • 2^e SESSION • 40^e LÉGISLATURE

TÉMOIGNAGES

Le jeudi 26 novembre 2009

—
Président

M. David Tilson

Comité permanent de la citoyenneté et de l'immigration

Le jeudi 26 novembre 2009

• (0900)

[Traduction]

Le président (M. David Tilson (Dufferin—Caledon, PCC)):
Bonjour, mesdames et messieurs.

Nous sommes le Comité permanent de la citoyenneté et de l'immigration. Il s'agit de notre 36^e séance. Nous sommes mardi, le 26 novembre 2009. Aujourd'hui, conformément au paragraphe 108 (2) du Règlement, nous étudions le chapitre 2, La sélection des travailleurs étrangers en vertu du programme d'immigration, du Rapport de l'automne 2009 de la vérificatrice générale du Canada.

Nos témoins aujourd'hui sont la vérificatrice générale, Sheila Fraser, qui connaît bien ces salles, et ses collègues. Bienvenue, madame.

Nous accueillons aussi Richard Flageole — j'espère qu'il s'agit de la bonne prononciation — qui est vérificateur général adjoint, et Suzanne Therrien, directrice principale. Je ne suis pas certain de ce que cela signifie, mais peut-être allez-vous nous donner des explications.

Alors, bienvenue. Comme vous le savez, nos témoins ont l'occasion de faire un exposé liminaire qui sera suivi par des questions posées par nos collègues. Je vous remercie de passer en revue votre rapport avec nous. Merci beaucoup.

Mme Sheila Fraser (vérificatrice générale du Canada, Bureau du vérificateur général du Canada): Merci, monsieur le président.

Je vous remercie de nous donner l'occasion de discuter de notre chapitre sur la sélection des travailleurs étrangers en vertu du programme d'immigration. Comme vous l'avez mentionné, je suis accompagnée de Richard Flageole, vérificateur général adjoint, et de Suzanne Therrien, directrice principale, qui étaient responsables de la vérification.

[Français]

Le Canada a constamment besoin de travailleurs permanents et temporaires possédant diverses compétences, et il doit concurrencer d'autres pays pour les attirer. Il est donc primordial que les programmes gouvernementaux destinés à faciliter l'entrée au Canada de ces travailleurs soient conçus et mis en oeuvre de façon à répondre aux besoins du marché du travail canadien.

Nous avons constaté que Citoyenneté et Immigration Canada a pris un certain nombre de décisions importantes sans en évaluer adéquatement les coûts et les avantages, les risques et l'incidence éventuelle sur les autres programmes et sur les mécanismes de mise en oeuvre. Certaines de ces décisions ont provoqué un changement important au niveau du type de travailleurs admis au Canada. Nous avons trouvé peu d'indications montrant que ce changement s'inscrit dans le cadre d'une stratégie bien conçue pour combler le plus efficacement possible les besoins du marché du travail canadien.

De plus, nous avons constaté que les évaluations des programmes que nous avons vérifiées étaient périmées ou n'avaient pas été

effectuées. À notre avis, tant qu'il n'aura pas élaboré une vision claire des résultats attendus de chaque programme et évalué les résultats des programmes en vigueur, le ministère ne sera pas en mesure de démontrer que ces programmes répondent le mieux possible aux besoins du marché du travail canadien.

[Traduction]

Depuis notre vérification de 2000, le nombre de demandes en attente d'une décision dans la catégorie des travailleurs qualifiés du volet fédéral a presque doublé. En décembre 2008, plus de 620 000 personnes attendaient en moyenne 63 mois avant de savoir si elles allaient obtenir la résidence permanente ou non. Le ministère n'a pas suffisamment analysé l'effet que pourraient avoir les mesures qu'il a prises en 2008 pour limiter le nombre de nouvelles demandes, par exemple, le fait de traiter seulement les demandes respectant de nouveaux critères plus restrictifs.

Il est encore trop tôt pour évaluer le plein impact de ces mesures, mais à en juger par l'évolution du nombre de demandes reçues depuis le début de 2009, les mesures pourraient ne pas avoir l'effet désiré. Par exemple, à la fin de juin 2009, le nombre de nouvelles demandes reçues par le ministère n'avait pas beaucoup diminué. Citoyenneté et Immigration Canada devra suivre la situation de près et pourrait devoir envisager d'autres stratégies pour gérer ces demandes en attente. S'il n'y arrive pas, il pourrait se retrouver avec un inventaire de nouvelles demandes et il pourrait ne pas être en mesure de les traiter dans le délai de 6 à 12 mois qu'il a prévu.

De plus, le ministère pourrait avoir beaucoup de difficulté à réduire l'inventaire des demandes en attente avant l'entrée en vigueur des instructions ministérielles. Au moment de notre vérification, Citoyenneté et Immigration Canada n'était pas en mesure de déterminer quand il viendrait à bout de cet arriéré ni ce qui constituerait un délai raisonnable pour le faire. Selon la dernière estimation, établie en 2008, il lui faudrait de 8 à 25 ans pour venir à bout de cet inventaire.

Cependant, à la fin de juin 2009, l'arriéré avait été réduit de 29 p. 100, soit à environ 452 000 personnes. Cette réduction a été possible parce que Citoyenneté et Immigration Canada a traité surtout d'anciennes demandes. Le ministère n'a commencé à traiter les nouvelles demandes pour fins de recevabilité qu'en novembre 2008, lorsque les instructions ministérielles ont finalement été publiées.

En juin 2009, l'inventaire total composé des nouvelles et des anciennes demandes renfermait toujours à environ 594 000 demandes. Il s'agit d'une réduction de seulement 6,5 p. 100 depuis l'entrée en vigueur des instructions ministérielles.

• (0905)

[Français]

Notre chapitre a également révélé des problèmes graves dans la conception et la prestation du Programme des travailleurs étrangers temporaires. Ce programme est géré conjointement par Citoyenneté et Immigration Canada et Ressources humaines et Développement des compétences Canada. Le Règlement sur l'immigration et la protection des réfugiés stipule qu'avant d'octroyer un permis de travail à un travailleur temporaire étranger, l'agent de Citoyenneté et Immigration Canada doit évaluer, en se fondant sur l'avis qui lui est donné par Ressources humaines et Développement des compétences Canada, si l'offre d'emploi est authentique et si elle est susceptible de nuire au marché canadien du travail. Le règlement énumère les facteurs dont il faut tenir compte pour évaluer les effets sur le marché du travail, mais n'indique pas comment évaluer si l'offre d'emploi est authentique. Nous avons constaté que les ministères n'avaient pas clairement défini leurs responsabilités et leurs rôles respectifs en ce qui a trait à cette évaluation et à la manière de l'effectuer. L'authenticité des offres d'emploi est donc rarement vérifiée. Par conséquent, des permis de travail pourraient être accordés pour des emplois ou des employeurs qui n'existent pas.

De plus, ni Ressources humaines et Développement des compétences Canada ni Citoyenneté et Immigration Canada ne font de suivi systématique pour vérifier si les employeurs canadiens respectent les modalités qui se rattachent à l'approbation des permis de travail, notamment les salaires versés et les logements fournis. Ces lacunes menacent l'intégrité du programme et pourraient placer bien des travailleurs étrangers, comme les aides familiaux résidents et les travailleurs étrangers temporaires moins qualifiés, dans une situation précaire.

En outre, les faiblesses relevées dans les pratiques entourant l'émission des avis sur le marché du travail mettent en doute la qualité et l'uniformité des décisions prises par les agents de Ressources humaines et Développement des compétences Canada. Après notre vérification, les modifications du règlement visant à solutionner certains de ces problèmes ont été publiées dans la *Gazette du Canada*.

[Traduction]

Citoyenneté et Immigration Canada a adopté avec succès des mesures et des outils pour corriger certaines des inefficiences que nous avons relevées en 2000. Cependant, malgré notre recommandation, CIC n'a pas mis en oeuvre un cadre d'assurance de la qualité pour obtenir l'assurance que les décisions prises par les agents des visas sont justes et uniformes.

Enfin, nous avons signalé que CIC et RHDCC ont établi des programmes pour faciliter la reconnaissance des titres de compétence étrangers. À la fin de notre vérification, le gouvernement fédéral travaillait avec les provinces et les territoires pour élaborer un cadre pancanadien d'évaluation et de reconnaissance des qualifications étrangères.

Monsieur le président, nous avons soulevé d'importantes questions dans notre chapitre. Nous encourageons le comité à demander à Citoyenneté et Immigration Canada et à Ressources humaines et Développement des compétences Canada de soumettre un plan d'action et à suivre les progrès réalisés par les ministres pour mettre en oeuvre nos recommandations.

Monsieur le président, voilà qui conclut ma déclaration d'ouverture. Nous répondrons avec plaisir à vos questions.

Merci.

Le président: Merci, madame Fraser et je suis certain que nous aurons des questions.

Le premier tour est d'une durée de sept minutes.

Monsieur Bevilacqua.

• (0910)

L'hon. Maurizio Bevilacqua (Vaughan, Lib.): Merci beaucoup, monsieur le président.

Madame la vérificatrice générale, j'aimerais d'abord vous remercier ainsi que votre équipe pour tout le travail que vous faites au nom des Canadiens, c'est un travail que je connais bien personnellement et que les membres du caucus libéral prennent au sérieux.

Je vais profiter de cette occasion, très brièvement en deux ou trois minutes, pour donner un aperçu de quelques-unes des préoccupations que vous avez présentées, et j'aimerais que vous me donniez une description de l'état du ministère de la Citoyenneté et de l'Immigration en ce qui a trait aux enjeux que vous avez soulevés. Si je voulais être partisan, j'aurais l'embarras du choix avec tout ce que vous nous avez présenté, mais je suis motivé par un objectif plus noble, soit celui d'offrir aux Canadiens la meilleure solution de rechange possible.

Quand on examine votre rapport, on voit bien que l'on s'attendait à ce que CIC ait « une vision claire du nombre d'immigrants qui devraient être admis dans chaque catégorie selon une planification pluriannuelle ». En dépit des engagements pris en 2004, un cadre national en matière d'immigration, comme une « voie stratégique » n'existe toujours pas. C'est une des questions.

Maintenant en ce qui concerne la planification et la programmation stratégique — et je puise mon information de la note d'information de la Bibliothèque du Parlement —, « la vérification a conclu que l'évaluation des programmes examinés est périmée ou n'a pas été faite de façon opportune de manière à faciliter l'élaboration des programmes ».

Pour ce qui est des travailleurs qualifiés du volet fédéral, « la vérification a étudié l'arriéré des demandes, lequel s'élevait à plus de 620 000 demandes au 31 décembre 2000 ainsi que les mesures prises pour y remédier ». Vous avez souligné des problèmes à cet égard également. Ensuite, on peut lire que « la vérification formule un certain nombre d'observations ainsi que trois recommandations portant sur les instructions ministérielles. Premièrement, l'élaboration des instructions ministérielles reposait sur une analyse insuffisante » — et, bien sûr, on fait référence au projet de loi C-50. « Deuxièmement, les premières données recueillies tendent à indiquer que les instructions ne permettent sans doute pas d'atteindre l'objectif de réduire le nombre de nouvelles demandes », et « troisièmement, la vérification... a conclu à l'absence d'un processus et de mécanismes permettant d'évaluer et de réviser celles-ci de façon continue ». Par la suite, on peut lire: « Enfin, la vérification examine la centralisation des demandes des travailleurs qualifiés du volet fédéral... La vérification conclut que le Bureau de réception centralisé a été mis sur pied sans analyse suffisante et a éprouvé des difficultés sérieuses... »

En ce qui a trait au programme des candidats des provinces, la note d'information révèle que l'on a pas vraiment évalué les programmes pour déterminer s'ils répondent aux objectifs de la Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés. Comme je l'ai dit, il y a un très grand nombre de problèmes liés aux travailleurs étrangers temporaires.

Vous avez également exprimé des inquiétudes concernant « la qualité et l'uniformité des avis sur le marché du travail » et vous avez « constaté que les directives étaient imprécises et incomplètes et que leur interprétation variait d'une région à l'autre et même au sein d'un même bureau ». La note d'information précise en outre qu'« En ce qui touche l'authenticité d'une offre d'emploi pour un travailleur étranger temporaire, la vérification a conclu que RHDCC et CIC n'ont pas défini de façon précise leurs rôles et responsabilités et que des mesures n'ont pas été mises en place pour vérifier systématiquement l'authenticité des offres d'emploi ».

Je dresse tout simplement la liste de tous ces éléments pour les Canadiens qui, j'en suis persuadé, nous regardent à la télévision parce que le travail que nous faisons et les activités du Parlement leur tiennent à coeur. Je vous présente la liste de toutes ces choses afin de nous donner une idée de l'ampleur des défis auxquels le gouvernement ainsi que nous, les parlementaires, devons collectivement faire face pour résoudre ces problèmes. Dans tous les rapports que vous avez préparés, et vous en avez rédigé un grand nombre, où situez-vous celui-ci relativement à une situation de crise? Vous avez rédigé de nombreux rapports. Quelle est l'importance de ces questions?

Mme Sheila Fraser: Merci, monsieur le président.

Je dirais que ce sont des problèmes sérieux, parce qu'évidemment, les Canadiens doivent avoir recours à l'immigration pour répondre à leurs besoins en matière de marché du travail. Je pense que toutes les études démontrent qu'en raison de notre taux de natalité, la seule façon d'accroître notre population, c'est au moyen de l'immigration. En raison de la population vieillissante, nous avons besoin de ces travailleurs qualifiés et talentueux qui viennent au pays et qui répondent aux besoins du marché du travail.

Je pense qu'il y a probablement deux questions principales sur lesquelles j'aimerais attirer l'attention du comité. La première porte sur le problème de la stratégie et du cadre pour l'avenir. Dans le rapport, nous signalons dans une des pièces, la pièce 2.5, qui se trouve à la page 14 de la version française des changements importants dans les catégories, et nous n'avons vu aucune analyse qui indiquerait que c'est ce qui est désiré. À moins de modifier les choses, et je pense qu'il y a eu certains changements d'après les derniers chiffres qui ont été produits par le ministère, le programme des travailleurs qualifiés du volet fédéral passera à 18 000 personnes.

Il y a eu d'importantes modifications au programme de candidats fédéral, qui sont peut-être appropriées, mais nous n'avons vu aucune analyse qui indiquait que c'est ainsi que le gouvernement fédéral voulait que les décisions sur l'immigration soient prises. Il y a très peu de surveillance, et on comprend très peu le type d'immigrants qui arrivent au pays dans le cadre du programme des candidats des provinces. Je pense que ça soulève des questions, à savoir quel est le rôle du gouvernement fédéral et sa responsabilité relativement à ces programmes et je pense que c'est un des problèmes.

L'autre problème, je pense, c'est la gestion des demandes. Selon moi, c'est un gros problème. Même si le nombre de catégories d'emploi a été réduit de 300 à 38, on continue de recevoir des dizaines de milliers sinon des centaines de milliers de demandes chaque année. Les premières indications démontrent que cette réduction n'a pas l'effet escompté, et que le ministère aura de la difficulté à atteindre sa cible de 6 à 12 mois. Il s'agit de déterminer comment on peut gérer cela de façon plus efficace. Est-il raisonnable de faire attendre les demandeurs pendant cinq ans avant qu'ils n'obtiennent une réponse?

Bien sûr, il y a la question de surveillance qui doit avoir lieu par la suite pour s'assurer de l'authenticité des emplois. Selon moi, voilà les principaux défis auxquels doit faire face le ministère.

• (0915)

Le président: Il vous reste une minute.

L'hon. Maurizio Bevilacqua: Très bien, et je vais prendre ce temps pour encore une fois exprimer ma reconnaissance pour ce rapport.

Je veux également vous dire — parce que je sais que vous n'utilisez pas les mots à la légère — que, lorsque vous mentionnez que vous êtes préoccupée par l'intégrité du programme et la protection des travailleurs étrangers, je prends cela au sérieux. C'est très important pour nous. C'est pour cette raison que ce comité s'est penché sérieusement sur cette question, parce que si l'intégrité de notre système n'est pas maintenue, nous aurons des problèmes extrêmement sérieux à régler à l'avenir. Et c'est quelque chose qu'on veut éviter à tout prix.

Merci.

Le président: Merci, monsieur.

Monsieur St-Cyr, vous êtes le prochain.

[Français]

M. Thierry St-Cyr (Jeanne-Le Ber, BQ): Merci, monsieur le président.

Merci à vous, madame Fraser, et à votre équipe d'être présents ici aujourd'hui.

Avant d'aborder le rapport que vous avez soumis dernièrement, je voudrais revenir sur le précédent rapport qui comportait un volet sur l'immigration et dans lequel vous souligniez — si je me souviens bien — que 41 000 individus étaient sous le coup d'un avis d'expulsion, d'interdiction de territoire, et que l'agence en avait carrément perdu la trace.

Vous souligniez également qu'il était difficile pour l'agence d'investir des énergies afin de les retrouver parce qu'on ne savait pas, tout simplement, s'ils avaient ou non quitté le pays. Vous souligniez à l'époque que cela était dû, entre autres, au fait qu'il n'y avait pas de contrôle à la sortie, au Canada. Si je me rappelle bien, vous n'aviez pas fait de recommandation à cet effet.

Pourriez-vous me dire si des nouvelles à ce sujet ont été portées à votre connaissance par le gouvernement? Croyez-vous qu'il serait intéressant que ce comité se penche sur cette possibilité d'instaurer un contrôle à la sortie, au Canada? Serait-ce une piste qui mérite réflexion? Devrait-on faire une étude des coûts par opposition aux avantages? Car il y a des coûts inhérents à l'instauration d'un tel contrôle à la sortie; en revanche, cela comporte aussi des avantages.

Récemment, on a vu à la télévision des reportages sur des fraudes en matière de citoyenneté: des gens quittent parfois le pays pendant des années en faisant croire qu'ils sont toujours ici. Croyez-vous que notre comité devrait consacrer des énergies à suivre une telle piste?

Mme Sheila Fraser: Merci, monsieur le président.

Le rapport auquel le député fait référence a été émis en 2006 ou en 2007, je crois. Nous n'avons pas fait de suivi par la suite, mais je signalais que nous avons vu une amélioration dans les procédures, contrairement à ce que nous avons noté lors de la vérification que nous avons faite auparavant, où le ministère faisait davantage une analyse de risque, et les individus qui pouvaient être dangereux pour la société faisaient l'objet d'un meilleur suivi. On était plus actifs afin de les retrouver. Alors, on trouvait que la situation s'était améliorée. Toutefois, je n'ai pas obtenu de résultat ou d'information depuis. Ce serait une chose à demander au gouvernement.

Quant à la question du contrôle, c'est vraiment une question politique. Or, comme vous le savez, le vérificateur général fait très attention de ne pas commenter les questions politiques.

● (0920)

M. Thierry St-Cyr: D'accord. Je comprends. C'est pourquoi j'ai demandé si on devait étudier cette question, si elle avait un potentiel. Mais je comprends fort bien que vous ne vouliez pas vous prononcer là-dessus. C'est fort compréhensible.

Je reviens au rapport qui est devant nous. Vous avez parlé de la question de l'arriéré et des délais qui s'ensuivent nécessairement. Avez-vous évalué l'impact que cela pouvait avoir sur la qualité des demandeurs — je n'aime pas trop le terme — ou sur les gens qui pourraient choisir de venir au Canada plutôt que d'aller dans un autre pays ailleurs dans le monde? Nos délais peuvent-ils avoir un impact sur le choix des gens et, donc, au bout du compte, sur la qualité des personnes qui seront sélectionnées?

Mme Sheila Fraser: Merci, monsieur le président.

Nous n'avons pas fait de travail précis à cet égard, mais je crois que nous pouvons tous comprendre que les personnes que nous cherchons à accueillir au Canada sont aussi convoitées par d'autres pays; nous sommes un peu en concurrence pour avoir les meilleures. Lorsqu'il y a un arriéré de cinq ans, si d'autres pays sont plus efficaces et qu'ils peuvent offrir une place plus rapidement à ces gens, le Canada risque de les perdre.

Je pense qu'il y a un certain système de *fast track* pour certaines positions. On voit aussi que l'accroissement des programmes provinciaux est aussi une façon par laquelle les gens essaient d'entrer plus rapidement. Toutefois, c'est certainement problématique de bien cibler les personnes que nous voulons accueillir au Canada et de traiter les demandes le plus rapidement possible.

M. Thierry St-Cyr: D'accord. Je partage votre analyse.

Je suis préoccupé, entre autres, par la question des immigrants investisseurs, qui sont, par nature, des gens d'une très grande mobilité, qui peuvent aller s'installer partout dans le monde. Quand on a des délais d'attente très importants, à mon avis, il y a un risque d'une forme d'écramage qui fait en sorte, finalement, que les gens les plus mobiles et le plus susceptibles de se déplacer n'importe où dans le monde pourraient choisir d'autres endroits où ils obtiendraient une réponse plus rapide.

Je ne sais pas si vous pourrez répondre à ma prochaine question, mais peut-être que vous pourrez nous guider un peu. J'ai souvent l'impression, en tant que député, que la question du délai d'attente est utilisée pratiquement comme un mode de gestion de l'immigration. Je m'explique. Généralement, dans un système, par exemple celui des soins de santé, il y a des délais d'attente simplement parce qu'on n'a pas suffisamment de ressources ni assez d'argent à y consacrer. Donc, il y a des gens qui prennent la file. La perception courante est qu'en matière d'immigration, c'est une question de contrôle. On émet des quotas annuels, et la seule façon d'arriver à ces quotas, puisque

beaucoup de gens veulent venir vivre au Canada, c'est de mettre le frein et de maintenir les délais d'attente.

[Traduction]

Le président: Votre temps est presque écoulé, monsieur St-Cyr.

[Français]

M. Thierry St-Cyr: D'accord.

Avez-vous abordé cette question?

Mme Sheila Fraser: C'est certain que la limite annuelle est une décision politique, encore une fois. Elle est basée, je crois, sur la capacité du Canada à faire entrer ces personnes et à leur assurer du succès au pays. Alors, c'est certain qu'une limite est établie annuellement. Elle est même déposée au Parlement.

C'est vrai aussi que le Canada est un pays très populaire. Beaucoup de gens veulent y entrer. La question consiste à bien cibler les besoins du marché pour ce programme des travailleurs qualifiés, en particulier. Il faut déterminer quels sont les besoins du marché et voir si on les cible suffisamment bien, puis il faut voir aussi quelle est la stratégie pour traiter les demandes dans un délai raisonnable, et établir ce qui constitue un délai raisonnable.

● (0925)

[Traduction]

Le président: Merci.

Madame Chow.

Mme Olivia Chow (Trinity—Spadina, NPD): Madame Fraser, merci d'être là.

Votre rapport indique essentiellement qu'il n'y a pas de plan, de système, de planification stratégique, de vision, de cadre d'assurance de la qualité, de mesures pour améliorer l'intégrité du programme des travailleurs étrangers temporaires et aucune surveillance. C'est assez cinglant.

Nous avons ici un immense programme des travailleurs étrangers temporaires, qui touche plus de 200 000 travailleurs, et malgré cela, on voit que le nombre de travailleurs qualifiés va bientôt chuter de 96 000 à 46 000. J'ai additionné les travailleurs qualifiés du volet fédéral ainsi que ceux du Québec. Alors à moins qu'il y ait une politique philosophique qui sous-tende ce programme, il me semble que l'on se base uniquement sur ce que souhaitent les employeurs. En l'absence d'un plan stratégique global, à quel genre de risque pensez-vous que nous nous exposerons, soit dans dix ans ou même cette année? Qu'advient-il de ce grand nombre de travailleurs, c'est-à-dire 200 000 travailleurs étrangers temporaires au Canada, si l'intégrité du programme n'est pas bien protégée? Ces travailleurs peuvent très bien entrer dans la clandestinité s'ils n'arrivent pas à trouver du travail parce qu'il n'y a pas de plan stratégique et parce qu'ils ne veulent pas quitter le pays. Cela signifie que nous pourrions avoir un grand nombre de travailleurs non documentés au Canada, et que certains d'entre eux pourraient réclamer le statut de réfugié. Cela deviendrait un chaos total. Vous avez publié un rapport au sujet de l'Agence des services frontaliers du Canada il y a deux ans qui portait également sur ce problème; les choses risquent d'empirer.

Alors, où pensez-vous que cela va nous mener, et pourquoi en est-il ainsi?

Mme Sheila Fraser: Monsieur le président, je ne suis pas certaine des raisons, mais j'aimerais signaler certains des risques. S'il n'y a pas de planification stratégique et de vision pour l'avenir, je pense que, cela peut poser des risques pour les entreprises canadiennes si elles n'ont pas accès aux travailleurs qualifiés dont elles ont besoin.

Nous avons rencontré — et M. Flageole peut-être vous donner des détails là-dessus si vous le désirez — plusieurs employeurs qui dépendent beaucoup de l'arrivée au pays de travailleurs qualifiés étrangers, et si les personnes qui entrent au pays ne répondent pas à cette demande, les entreprises canadiennes pourraient en souffrir. Je pense que c'est une des conséquences.

L'autre risque est lié au fait qu'il semble qu'il y aura d'importantes modifications relativement aux catégories en vertu desquelles on admet des étrangers au pays. Il y en aura beaucoup plus qui seront admis en vertu des programmes des candidats des provinces, ce qui est peut-être bien étant donné qu'elles connaissent peut-être mieux les besoins du marché du travail. Toutefois, on s'attendrait à ce que le gouvernement fédéral soit au moins au courant et qu'il connaisse le type de personnes qui entrent au pays ainsi que les besoins du marché du travail dans ces secteurs et qu'il détermine si ces programmes sont efficaces à cet égard.

Mme Olivia Chow: Est-ce que quelqu'un assure un suivi?

Mme Sheila Fraser: Il y a un suivi minimal et l'information sur ce qui se passe vient des provinces, mais je ne dirais pas qu'il existe une orientation stratégique.

On constate également bien sûr qu'il y a une augmentation considérable dans la catégorie des aides familiaux résidents et dans la catégorie de l'expérience canadienne. Maintenant, la catégorie de l'expérience canadienne peut également comprendre des étudiants qui sont au pays, mais bon nombre d'entre eux seront des travailleurs temporaires qui auront été au pays pendant deux ou trois ans. Il ne s'agit pas nécessairement de travailleurs très qualifiés, reste à savoir comment l'économie peut continuer à absorber ces personnes et à faire en sorte qu'elles réussissent. Alors, un changement important est en train de se produire, ou du moins semblerait se produire, entre travailleurs qualifiés et travailleurs qui le sont moins. Nous nous demandons si c'est ce dont le Canada a besoin, et si le ministère a réalisé des analyses afin de déterminer si c'est ce qui est requis afin de s'assurer qu'à l'avenir ces personnes continuent d'avoir du succès et que les entreprises canadiennes continuent d'avoir les employés dont elles ont besoin pour faire le travail.

Mme Olivia Chow: Le ministre a établi récemment de nouvelles règles. La consultation à cet égard durera jusqu'à la première semaine de décembre. Ces règles fixent une période limitée applicable aux travailleurs étrangers temporaires. Ces personnes pourront travailler ici pour une période de quatre ans seulement, suivie d'une période d'au moins six ans au cours de laquelle ils ne seront pas autorisés à travailler au Canada. Ils pourront ensuite revenir de nouveau.

Je me mets à la place des employeurs. Les travailleurs peuvent rester au Canada quatre ans seulement, mais les employeurs en ont besoin de façon permanente. Ils ne peuvent pas demander plus de travailleurs. Mais les règles s'appliquent aux travailleurs. Pouvez-vous faire des projections à cet égard? Les règles risquent d'empêcher les choses, parce que les gens qui travaillent ici devront partir, et ils pourraient ne pas...

• (0930)

Mme Sheila Fraser: Il serait préférable que le ministère réponde à cette question. L'un des problèmes que le ministère a peut-être tenté de régler est le suivant: étant donné que le délai de traitement dans le cadre du programme fédéral des travailleurs qualifiés est si long, les gens arrivaient au Canada grâce au programme des travailleurs temporaires et ils restaient ici. Si ces gens ont vraiment les compétences dont nous avons besoin au Canada, on devrait les inciter à faire une demande dans le cadre du programme des

travailleurs permanents, le programme fédéral des travailleurs qualifiés.

Mme Olivia Chow: Plutôt que le programme des travailleurs temporaires.

Mme Sheila Fraser: C'est cela.

Mme Olivia Chow: Pourquoi le retard accumulé est-il si important à New Delhi, à Hong Kong, à Accra, à Nairobi? Certains bureaux semblent avoir des temps d'attente beaucoup plus longs que d'autres.

Votre rapport parle de lourdeur administrative et d'un certain manque d'uniformité dans la prise de décision. Ces problèmes ajoutent à l'arriéré déjà considérable. Pourquoi en est-il ainsi, à votre avis?

Mme Sheila Fraser: Si certains bureaux accusent un si grand retard, c'est simplement parce qu'ils n'ont pas les ressources nécessaires pour traiter toutes les demandes reçues. Le problème est assez simple.

Mme Olivia Chow: En effet, c'est simple: pour éliminer le retard, il faut plus de ressources.

Mme Sheila Fraser: Effectivement.

Le président: Votre temps est écoulé.

Mme Olivia Chow: Merci.

Le président: J'ai une question rapide. À la page 49, on donne les critères utilisés pour la vérification. La question est d'ordre général et elle pourrait s'appliquer à toutes les vérifications. En ce qui concerne la sélection des travailleurs étrangers, analysez-vous la situation ailleurs, par exemple aux États-Unis?

Je comprends que vous avez des critiques à faire sur le système. Nous avons déjà connaissance de certains problèmes, bien que vous ayez été beaucoup plus concise. Je pensais que peut-être vous ne portez pas attention à ce qui se fait dans d'autres pays? Par exemple, la migration est un dossier très important en Europe, étant donné que 27 États sont concernés.

Lorsque vous formulez des critiques, que ce soit sur ce sujet ou un autre, comparez-vous le Canada avec d'autres pays?

Mme Sheila Fraser: En général, non. Nous examinons les règles, les règlements et les politiques du gouvernement pour voir si l'organisme en question s'y conforme. Selon le dossier, nous pouvons nous pencher sur ce qui se fait ailleurs. Mais nous nous attendons à ce que les ministères eux-mêmes vérifient ce qui se passe dans d'autres pays. En menant des évaluations et des études comparatives, les ministères pourraient trouver des façons d'améliorer leurs propres processus.

Le président: C'est une réponse qui se tient. On ne veut pas réinventer la roue, après tout. Que les Américains aient un système plus strict ou moins strict, nous craignons tous le terrorisme, la criminalité et d'autres problèmes mondiaux.

Monsieur Dykstra.

M. Rick Dykstra (St. Catharines, PCC): Monsieur le président, je dois vous féliciter pour l'envergure de votre question et le leadership dont vous faites preuve par le fait même. Il s'agit de questions très importantes.

Le président: Monsieur Dykstra, n'exagérez pas.

M. Rick Dykstra: Désolé.

J'aimerais revenir à un point soulevé par M. Bevilacqua concernant la partisanerie. Je pourrais faire valoir, bien sûr, qu'un tiers des pages du rapport touchent la période entre 2000 et 2006, mais pour les besoins de notre étude, il n'est pas nécessaire de préciser qui formait le gouvernement à cette époque...

● (0935)

L'hon. Maurizio Bevilacqua: Cela nous rappelle de bien beaux jours.

M. Rick Dykstra: ... ni de blâmer qui que ce soit pour les problèmes actuels. Je ne jouerai pas à ce petit jeu ce matin. Je tiens toutefois à souligner que, d'un point de vue général, le rapport fait état d'une vision claire en ce qui a trait aux titres de compétence étrangers, au statut de résident permanent accordé aux nouveaux Canadiens, de même qu'aux travailleurs temporaires et au programme lui-même.

Je conviens qu'il y a des secteurs bien précis qui méritent notre attention — je suis le premier à dire qu'il y a toujours place à amélioration... Mais il faut reconnaître les bons commentaires. Par exemple, à la page 47, on dit que le ministère réussi à mettre en place un certain nombre d'initiatives et d'outils qui ont permis d'améliorer le traitement des demandes dans les missions à l'étranger, ce qui a aidé à atténuer les problèmes mis en lumière dans votre rapport de 2000. Par ailleurs, à la page 44, on souligne que le gouvernement contribue à la reconnaissance des titres de compétence étrangers.

J'aimerais poser deux questions générales, et ensuite deux plus précises. Vous avez eu l'occasion d'examiner les recommandations faites par le ministère dans le contexte de la vérification. Ces recommandations sont-elles assez précises? Sont-elles formulées de façon à ce que, lors de la prochaine vérification, vous puissiez déterminer si elles ont été efficaces ou non?

Mme Sheila Fraser: Merci, monsieur le président.

Il est vrai que nous avons remarqué des améliorations dans certains domaines. Par exemple, le gouvernement prend des mesures pour résoudre une question importante pour de nombreux immigrants au Canada, soit la reconnaissance des titres de compétence étrangers. Il y a aussi eu des développements récents au chapitre des travailleurs temporaires — ce dossier est toujours à l'ordre du jour, en fait — et nous voyons que des progrès sont réalisés de ce côté.

Nous sommes heureux que les ministères aient accepté les recommandations formulées dans notre rapport de vérification. Les réponses indiquées dans le rapport sont assez courtes et peu précises, mais c'est compréhensible. Nous nous attendons à ce que les ministères établissent un plan d'action qui met de l'avant les mesures destinées à donner suite aux recommandations.

Lorsque nous effectuons un suivi... Selon l'échéancier que le ministère s'est donné pour mettre en place ces diverses mesures, nous faisons généralement une nouvelle vérification pour voir si des progrès ont été faits. Cette pratique est de plus en plus courante.

Les ministères n'ont toujours pas mis en place de plan d'action. Il serait bon que le comité les incite à en établir un et qu'il demande la tenue d'un suivi régulier.

M. Rick Dykstra: Merci de ces précisions. C'est une excellente recommandation à laquelle le comité pourrait donner suite.

Je sais qu'elles sont dans le rapport, mais par souci de clarté, pourriez-vous indiquer les dates de la période sur laquelle a porté la vérification?

Mme Sheila Fraser: M. Flageole peut répondre à cette question.

M. Richard Flageole (vérificateur général adjoint, Bureau du vérificateur général du Canada): La vérification a porté sur la période qui a commencé à la promulgation de la nouvelle loi, en 2002. Nous avons fait une vérification en l'an 2000 et avons analysé ce qui s'est passé entre les deux, mais nous nous sommes concentrés sur la période allant de 2002 au printemps de 2009.

M. Rick Dykstra: Donc, au printemps 2009.

Mes autres questions portent un peu plus précisément sur le Programme de reconnaissance des titres de compétence étrangers. À la page 45, vous signalez qu'il a contribué à sensibiliser les intervenants à l'importance de reconnaître les titres de compétence étrangers.

Pourriez-vous nous dire un peu plus précisément ce que vous voulez dire par là? De mon point de vue, cela semble positif, mais je n'ai pas trouvé beaucoup de détails relativement à cette phrase dans l'analyse comme telle.

● (0940)

Mme Sheila Fraser: Je vais demander à M. Flageole.

M. Richard Flageole: Vous vous reportez à quel paragraphe? Ah, je vois, le titre.

Comme la vérificatrice générale l'a dit, tout ce dossier est très important. C'est un problème de longue date. Nous avons vu le gouvernement mettre en place deux programmes. Il y a le Programme de reconnaissance des titres de compétence étrangers à RHDC. Un autre a été créé très récemment à l'Immigration. On en est encore au tout début, mais ces programmes semblent fonctionner assez bien.

L'un est un programme de contribution. Beaucoup d'intervenants entrent en jeu dans la reconnaissance des titres de compétence étrangers: les provinces, les territoires, les associations professionnelles et les employeurs. Le programme fournit donc des contributions à toutes ces organisations pour faciliter la reconnaissance des titres de compétence étrangers. Le rôle clé que le gouvernement peut jouer est de faciliter le tout, étant donné que cela relève surtout des compétences provinciales.

Nous avons été très heureux de voir que l'on a pris toutes ces nouvelles initiatives. Je suppose que la plus importante est la création du cadre pancanadien auquel travaillent toutes les provinces et le gouvernement fédéral. Il ressort de la dernière discussion que nous avons eue avec les gens du ministère que le tout est presque terminé. Je pense que deux provinces doivent encore ratifier le document, mais l'intention était de l'annoncer à l'automne 2009.

Le président: Merci, monsieur Dykstra.

Cela met fin aux interventions de sept minutes. Nous passons maintenant à un tour de cinq minutes. M. Karygiannis a la parole.

L'hon. Jim Karygiannis (Scarborough—Agincourt, Lib.): Merci d'être venus. Chose certaine, votre rapport jette la lumière sur un certain nombre de problématiques.

J'ai environ cinq questions. Je vais les poser et, si nous manquons de temps, vous pourrez peut-être répondre par écrit.

Dans le paragraphe 3 de votre déclaration, vous dites en quelque sorte que les avantages, les risques... Vous n'avez pas constaté de changement en profondeur. Il y a des travailleurs en attente qui sont admissibles en application des directives ministérielles actuelles, mais ces gens-là sont encouragés à laisser tomber ou leur dossier ne bouge pas. C'est ma première question.

Dans le même paragraphe, vous dites que vous n'avez pas vu d'indications montrant que ce changement s'inscrit dans le cadre d'une stratégie bien définie, qu'il manquait de programmes et qu'il y avait des pratiques désuètes. CIC réagit instinctivement aux problèmes qui surgissent et ne fait pas preuve d'imagination.

Dans le paragraphe 4 de votre déclaration, vous dites que le processus prend 63 mois, c'est-à-dire cinq ans. Cela s'applique aux travailleurs qualifiés. Pourtant, les demandes de parrainage de parents prennent de sept à huit ans. On s'efforce de créer des familles complètes et de faire venir les grands-parents pour fournir une aide dont les plus jeunes ont grand besoin et s'occuper des petits-enfants pendant que les parents sont au travail. Pourtant, tout cela prend tellement...

Le président: Monsieur Karygiannis, je vous demanderais de ralentir. Les interprètes ont de la difficulté à vous suivre. Désolé.

L'hon. Jim Karygiannis: Pourtant, on n'offre pas l'aide qui est nécessaire.

Dans le paragraphe 5, vous dites qu'il faudra de 8 à 25 ans pour éliminer l'arriéré, lequel a été réduit de 29 p. 100. Cependant, je me demande si vous avez tenu compte des gens qui se sont retirés et du nombre de cas qui ont été transférés de la mission où le dossier était censé être traité à une autre mission. On les retransche pour pouvoir classer le dossier. Plus précisément, je parle de dossiers qui sont allés de Damas à Varsovie. On a des dossiers du Moyen-Orient à Varsovie et les réponses sont souvent négatives.

Ma dernière question porte sur les travailleurs étrangers temporaires. Depuis que notre gouvernement est entré en fonction, les travailleurs étrangers ont doublé tandis que les travailleurs qualifiés sont toujours au même niveau. Pourtant, beaucoup de travailleurs étrangers qui sont au Canada ne sont pas autorisés après trois ou quatre ans à contribuer et à s'installer ici. Nous les renvoyons chez eux. Je m'interroge au sujet de l'investissement qu'ils font en venant ici. Comment cela reflète-t-il...?

Me reste-t-il du temps, monsieur le président?

Le président: Tout va bien. Cela dépend; vous pouvez poursuivre si vous voulez utiliser la totalité de vos cinq minutes.

Allez-y, madame Fraser.

Mme Sheila Fraser: Monsieur le président, je vais faire de mon mieux. Je vais commencer par dire que nous avons seulement examiné le programme fédéral des travailleurs qualifiés. Nous n'avons pas examiné le programme de la famille. Notre bureau pourrait envisager d'examiner cela à l'avenir. Je ne peux donc pas vraiment faire de commentaires là-dessus.

Au sujet de l'arriéré, nous avons utilisé les chiffres que le ministère lui-même utilise pour faire un suivi de ses dossiers. Je tiens à ce que ce soit bien clair, parce que c'est un problème qui me préoccupe. La réduction de 29 p. 100 de l'arriéré que nous évoquons correspond à l'arriéré créé pour les 318 catégories d'emplois, avant les directives ministérielles. Cet arriéré a été réduit parce qu'en fait, pendant que l'on changeait le processus, on ne traitait aucune nouvelle demande en vertu des 38 professions.

●(0945)

L'hon. Jim Karygiannis: Je voudrais une précision. Pendant que l'on réduisait l'inventaire, avez-vous tenu compte du nombre de candidats qui renonçaient à leurs dossiers?

Mme Sheila Fraser: Non, nous ne l'avons pas fait. Je ne pense pas qu'il y en a eu beaucoup, mais il est possible que beaucoup de gens finissent par abandonner ce processus et tentent plutôt de poser leur candidature dans la nouvelle catégorie, parce qu'en fait, il semble que le gouvernement traite les nouvelles demandes et non pas les anciennes. C'est pourquoi l'inventaire qui existait au début de 2008 aurait pu exiger de 8 à 25 ans pour être résorbé.

Le problème qui se pose maintenant est qu'on est en train de créer un nouvel inventaire de nouvelles demandes et, comme nous l'avons dit en mars, l'inventaire total a seulement été réduit de quelque 5 p. 100 à 6 p. 100.

Nous avons des chiffres récents. Environ 120 000 demandes n'ont même pas été ouvertes.

Le président: Merci, monsieur Karygiannis.

L'hon. Jim Karygiannis: Puis-je finir?

Le président: Je regrette, mais vous avez fini. Nous devons passer à Mme Thi Lac.

Merci.

[Français]

Mme Ève-Mary Thaï Thi Lac (Saint-Hyacinthe—Bagot, BQ): Bonjour à tous. Je vous remercie d'être présents pour discuter avec nous.

Madame Fraser, vous avez dit que le plan présenté par le ministère était déficient et qu'une stratégie devrait être élaborée. J'en conviens.

Vous avez aussi mentionné que les délais avaient beaucoup d'impact sur les demandeurs, mais également sur les employeurs. Vous avez également parlé de la modification du nombre de catégories. Mon collègue M. St-Cyr en a bien identifié la source en affirmant que les délais entraînent probablement ce phénomène.

Au point 8, vous avez dit que beaucoup de ressources servent à évaluer les demandeurs, mais qu'il y en a peu pour faire le suivi auprès des employeurs afin de savoir s'ils respectent les modalités. On sait que, dans la plupart des programmes, les demandeurs sont liés à un employeur et non à un type d'emploi, ce qui contribue dans plusieurs domaines à fragiliser le travailleur qui pourrait voir son emploi prendre fin de façon arbitraire.

On a parlé des délais qui pouvaient atteindre jusqu'à 63 mois alors qu'un demandeur a déjà un permis qui le lie directement à l'employeur et qu'il voit son emploi prendre fin de façon abrupte. Il y a également des délais qui sont hors normes pour un employé qui voudrait se qualifier pour le même type d'emploi, mais chez un autre employeur.

Mme Sheila Fraser: Monsieur le président, je comprends la question, mais ce que nous avons étudié ne touche pas la personne déjà établie au Canada qui perd son emploi, et le temps qu'il lui faut pour trouver un autre employeur. La question du suivi des conditions concerne davantage les conditions imposées à un employeur pour la remise d'un permis, c'est-à-dire le salaire ou les conditions de logement et autres. Il nous a semblé qu'il y avait très peu de suivi à ce sujet.

Je voudrais préciser aussi qu'on ne recommande pas qu'il y ait un suivi de tous les employeurs parce que ce serait une tâche impossible, mais au moins que le ministère fasse une analyse sur une base de risques, qu'il évalue les cas qui pourraient présenter les plus grands risques et qu'il fasse un suivi.

Mme Ève-Mary Thaï Thi Lac: Croyez-vous aussi que les critères flous augmentent indûment le nombre de demandes présentées? Si les règles de sélection étaient plus claires, cela ne laisserait pas croire à des demandeurs qu'ils sont admissibles. Parce que les critères sont peut-être flous, cela n'a-t-il pas pour conséquence d'accroître le nombre de demandes présentées? Certains ne se qualifieront pas, mais ils ne le savent pas au départ parce que ce n'est pas toujours clair.

● (0950)

Mme Sheila Fraser: Je crois que le système a été modifié avec l'ouverture du bureau à Sydney, où une analyse préliminaire est faite au sujet de l'admissibilité d'une personne, avant que toute l'analyse détaillée soit effectuée dans les missions. Évidemment, la réduction du nombre de catégories devait aider aussi à être plus précis, mais on voit qu'il y a encore énormément de demandes, et cela n'aurait peut-être pas l'effet voulu.

Mme Ève-Mary Thaï Thi Lac: Thierry, avez-vous une autre question à poser?

M. Thierry St-Cyr: Oui. Je voudrais continuer sur la lancée du tour précédent, soit les délais qui sont parfois utilisés comme des outils de gestion.

On a aussi abordé la question des délais qui sont différents selon les pays. Cela donne justement l'impression qu'à défaut de mettre des quotas par région... Soit dit en passant, je suis d'accord pour qu'il y ait un quota global. Je comprends qu'on ne puisse pas accepter tous les gens. À défaut d'avoir un quota par région, on en établit un de facto en allouant plus ou moins de ressources pour ralentir les choses à un certain endroit ou les accélérer ailleurs, sur le plan géographique...

Est-ce une perception que vous avez aussi eue en effectuant vos analyses?

Mme Sheila Fraser: Je pense que l'on peut comprendre que le nombre de dossiers qui peuvent être traités dans une année est en fonction du personnel présent pour faire le travail. Évidemment, le nombre de ressources qui sont affectées à différents bureaux aura pour conséquence le nombre d'individus qui peuvent être acceptés.

[Traduction]

Le président: Merci. Je crains que nous ayons dépassé la limite de temps, et de beaucoup.

Monsieur Young.

M. Terence Young (Oakville, PCC): Merci, monsieur le président, et merci à vous, madame Fraser, pour un autre rapport très complet.

Je tiens à consigner que le rapport remonte à 2002. Je suis content que M. Bevilacqua ait décidé de ne pas être partisan, parce que cela ne met pas en cause un gouvernement en particulier. Cela s'applique à tous les gouvernements qui se sont succédé depuis 2002.

Je constate que les ministères ont accepté toutes vos recommandations, ce qui démontre la qualité de la vérification. On s'efforce d'apporter des améliorations, mais il semble que les processus eux-mêmes soient en transition. Dans le secteur privé, nous parlons « d'amélioration continue ». Dans bien des cas, votre préoccupation

semble mettre en cause un manque d'information. Il semble que ce soit un thème qui revient constamment dans le rapport.

Il semble que la situation change tellement rapidement que l'analyse n'a pas suivi le rythme des innovations, car les fonctionnaires de Citoyenneté et Immigration Canada ont fait preuve d'innovation. Dans les pages 20 et 21 du rapport, je constate qu'il y a au moins 7 innovations conçues pour réduire l'inventaire des demandes dans la catégorie des travailleurs qualifiés du volet fédéral. Avez-vous une idée de la raison pour laquelle ces innovations n'ont pas eu autant de succès que prévu?

Mme Sheila Fraser: Certaines mesures administratives ont permis d'améliorer le traitement et l'administration, de façon générale. Il y a également eu des instructions du ministre pour réduire le nombre de catégories d'emploi, afin d'essayer de mieux cibler les travailleurs dont le Canada a besoin et de réduire l'arriéré. Au moment de notre vérification, nous avons dit qu'il était trop tôt pour déterminer si cet effort avait porté fruit. De prime abord, le nombre de demandes n'a pas diminué de façon significative.

M. Terence Young: Vous n'avez pas suffisamment d'information pour dire pourquoi ces efforts n'ont pas porté fruit. Avez-vous tout de même espoir qu'ils réussissent?

Mme Sheila Fraser: Nous recommandons très fortement que le ministère suive cela de près. Selon les premières indications, il ne pourra pas atteindre l'objectif qu'il s'est fixé de traiter les demandes en 6 à 12 mois. Le ministère doit donc arriver à mieux comprendre quels sont les intrants.

En outre, je crois que le ministère doit être plus précis lorsqu'il parle des « arriérés ». Je viens d'apprendre que l'arriéré commence au moment où la personne apprend qu'elle est admissible, mais il peut se passer beaucoup de temps avant qu'une demande soit entamée et que l'admissibilité de la personne soit évaluée. Le Canadien ordinaire s'attend à ce que l'arriéré commence au moment où la demande est présentée, et non pas au moment où la personne est jugée admissible. Le comité voudra peut-être en parler au ministère. Quoi qu'il en soit, nous voulons recommander que le ministère suive la situation de près, parce que les mesures qu'il a prises n'auront pas nécessairement les effets voulus.

● (0955)

M. Terence Young: Il y a une chose qui a marché, et c'est l'avis relatif au marché du travail en mode accéléré. Vous avez signalé que cette mesure a réduit de moitié les délais de traitement moyen pour les avis relatifs au marché du travail, depuis que nous sommes au gouvernement. Pouvez-vous nous parler de ces initiatives et nous dire en quoi elles rendent le système plus efficient?

Mme Sheila Fraser: Je demanderai à M. Flageole de vous répondre.

Le président: Très bien.

M. Richard Flageole: Il s'agit d'une nouvelle initiative qui facilite vraiment le processus pour les employeurs qui veulent obtenir un avis relatif au marché du travail, selon certaines conditions. C'est un bon exemple de façon dont on peut améliorer le processus. Cette mesure a permis de réduire de façon importante les délais d'approbation de l'avis.

M. Terence Young: Merci.

Est-ce que ce processus d'avis relatif au marché du travail en mode accéléré aide le gouvernement à s'assurer que les employeurs respectent leurs obligations? Le cas échéant, pouvez-vous nous dire comment?

M. Richard Flageole: Cela nous ramène à la question du suivi des conditions. Encore une fois, vous observerez que nous signalons dans notre rapport que le ministère nous a dit qu'il n'avait pas l'autorité de le faire. Si un employeur veut passer par le processus accéléré, il doit accepter, volontairement, de se soumettre à un suivi des conditions.

Le président: Merci, monsieur Young.

Madame Grewal.

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

Madame Fraser, merci de nous accorder votre temps ce matin.

Dans votre rapport, vous avez signalé que Citoyenneté et Immigration Canada avait mis en place des outils afin de corriger certaines inefficiences dans le traitement des demandes à l'étranger, tels que la validation des diplômes, les tests linguistiques administrés par des tiers et les centres de demande de visas.

Pouvez-vous m'expliquer dans quelle mesure ces initiatives ont permis de corriger les inefficiences des missions canadiennes à l'étranger?

Mme Sheila Fraser: Je vais demander à M. Flageole de vous répondre.

M. Richard Flageole: À titre d'exemple, lors de notre dernière vérification en 2000, nous avons observé que les agents d'immigration à l'étranger passaient beaucoup de temps à évaluer les compétences linguistiques. Une des seules façons de le faire, c'est de faire des entrevues et ils passaient énormément de gens en entrevue, ce qui prenait beaucoup de temps à organiser, en plus du temps de l'entrevue, etc.

Depuis, on a recours à ces tests linguistiques officiels. Étant donné que les entrevues servaient principalement à des fins linguistiques, le nombre d'entrevues a diminué considérablement. Les centres de demande de visas sont également un concept intéressant. Les gens présentent leur demande directement aux centres. C'est comme un prestataire de service. Les centres effectuent énormément de travail; ils examinent les demandes et montent les dossiers. Les gens peuvent parler à quelqu'un. Lorsqu'un dossier arrive à la mission, il est déjà bien avancé.

Les agents d'immigration étaient assez impressionnés par la qualité des demandes qu'ils recevaient par l'intermédiaire des centres de demande de visas. C'est une nouvelle initiative et le ministère ne l'a pas encore évaluée, mais c'est un concept intéressant en termes d'efficacité.

Mme Nina Grewal: Monsieur le président, est-ce qu'il me reste du temps?

Le président: Il vous reste du temps.

Mme Nina Grewal: Je vais céder le reste de mon temps à Mme Wong.

Mme Alice Wong (Richmond, PCC): Merci, monsieur le président.

Merci, madame Fraser, et merci aux personnes qui vous accompagnent.

Le gouvernement reconnaît qu'il faut permettre aux travailleurs temporaires d'obtenir le statut de résident permanent, afin de conserver les travailleurs étrangers qualifiés qui ont de l'expérience canadienne. C'est pourquoi nous avons créé, en septembre 2008, la catégorie de l'expérience canadienne.

À la page 32 de la version française de votre rapport, on peut lire:

Nous avons constaté que pour concevoir et instaurer cette catégorie de l'expérience canadienne, CIC avait notamment procédé à des analyses détaillées des options, à des évaluations des répercussions possibles sur les autres programmes et à une évaluation approfondie des risques. À notre avis, il s'agit d'un bon exemple de la manière d'étayer des décisions à l'égard des programmes.

J'aimerais que vous me disiez quels aspects de ce programme, à votre avis, sont bien conçus et bien mis en oeuvre. Pouvez-vous m'éclairer à ce sujet?

Mme Sheila Fraser: Merci, monsieur le président.

Comme nous l'avons dit, il existe une nouvelle catégorie depuis 2008, qui s'applique aux travailleurs qui viennent au Canada de façon temporaire et qui, après une certaine période — je crois que c'est trois ans — peuvent présenter une demande de résidence permanente sans avoir à quitter le pays. Il y a aussi les étudiants internationaux.

Évidemment, cette catégorie a été créée pour nous permettre de conserver les gens qui sont déjà au Canada sans qu'ils aient à retourner chez eux pour présenter une nouvelle demande. Nous avons jugé excellente l'analyse qui a permis d'étayer cette nouvelle catégorie. Les responsables ont analysé plusieurs options. L'évaluation était très bonne et nous avons pu observer qu'on a beaucoup réfléchi à cette idée avant de la mettre en oeuvre. C'est le genre d'analyse que l'on aimerait voir plus souvent.

C'est un bon exemple d'un processus qui pourrait s'appliquer de façon plus vaste. Visiblement, le ministère peut le faire.

• (1000)

Mme Alice Wong: Merci. Je vais céder le reste de mon temps à M. Dykstra.

M. Rick Dykstra: Combien de temps reste-t-il?

Le président: Vous avez moins d'une minute.

M. Rick Dykstra: J'ai quelques questions et, évidemment, il nous reste un peu de temps.

Si j'en ai l'occasion un peu plus tard, j'aimerais revenir sur la relation entre les provinces et les territoires. Dans les recommandations et l'analyse de votre rapport, vous signalez qu'il est difficile de s'assurer que le gouvernement fédéral crée des programmes et s'assure qu'ils sont bien administrés, alors que les provinces et les territoires sont également responsables de leur mise en oeuvre.

Plusieurs des points que vous soulevez ont trait au travail des provinces. Peut-être que nous y reviendrons lors de la prochaine ronde de questions, mais pouvez-vous nous expliquer brièvement comment, à votre avis, les provinces et les territoires peuvent nous aider pour résoudre les problèmes que vous avez mis en évidence.

Mme Sheila Fraser: Merci, monsieur le président.

Comme nous le constatons dans le rapport, le Programme des candidats des provinces a connu une croissance marquée, qui devrait se maintenir. Les programmes des provinces n'obéissent pas au même système que la catégorie des travailleurs qualifiés du volet fédéral. Ils sont caractérisés, comme nous l'indiquons dans le rapport, par une grande diversité. Les critères varient d'une province à l'autre et, même si elles sont tenues de fournir des renseignements au gouvernement fédéral, ces renseignements sont souvent lacunaires, si bien que le gouvernement fédéral ne mesure pas pleinement la nature des divers programmes et le type de personne qui arrive.

Vu la mobilité qui existe au Canada, on s'attendrait à une meilleure coordination ou, du moins, à ce qu'on connaisse mieux les immigrants qui arrivent au pays en vertu des programmes et qu'on sache mieux s'ils répondent aux besoins du marché du travail maintenant, et dans l'avenir. Nous nous serions attendus à une analyse plus large.

Le président: Merci.

À vous, madame Mendes.

[Français]

Mme Alexandra Mendes (Brossard—La Prairie, Lib.): Madame Fraser, madame Therrien, monsieur Flageole, merci beaucoup de votre présence.

J'aimerais m'attarder, si possible, sur la gestion informatique de nos dossiers à l'étranger et sur le fameux système mondial de gestion de cas, qui ne semble pas encore très bien fonctionner. C'était un exercice qui avait été entamé en 2000, si ma mémoire est bonne. Il y a eu, semble-t-il, une foule de ratés lors de son implantation.

Pouvez-vous nous dire quelles sont les principales raisons de ces ratés dès l'implantation de ce système?

Mme Sheila Fraser: Je vais demander à M. Flageole d'en parler.

M. Richard Flageole: Merci, monsieur le président.

Le système de gestion globale des cas était en fait une réponse du ministère à une recommandation que nous avons faite en 2000, qui portait sur toutes les difficultés technologiques. Le projet a commencé au début de 2001.

En 2006, le bureau a fait une autre vérification sur les grands projets d'informatisation: nous avons déjà noté beaucoup de difficultés liées à ce système. On l'avait donc examiné et on avait noté toute une panoplie de problèmes dans la définition, l'étendue et la gestion du projet.

Certes, des choses étaient importantes. Par exemple, en 2003, lorsqu'on a séparé les activités de..., on a envoyé un certain nombre de choses à l'Agence des services frontaliers du Canada. Cela a remis certaines choses en question.

Dans ce projet, il y a eu des dépassements de coûts très significatifs. On a été obligé de réduire la portée du projet. Finalement, il doit être mis en place en juin 2010. On arrive donc au bout du tunnel. Disons que cela n'a pas été l'histoire d'un grand succès de développement de projet informatique.

Mme Alexandra Mendes: Il y a eu des ratés et toutes sortes de difficultés. Pensez-vous que les évaluations qui ont été faites et les correctifs qui — on l'espère — ont été apportés auront un impact sur ce fameux *backlog*? Cela peut-il aider à réduire le fameux *backlog* ou l'arriéré?

• (1005)

M. Richard Flageole: Cela devrait certainement avoir un effet sur l'efficacité. Par contre, il est important de réaliser qu'on a mis tellement de temps à développer ce système que, depuis, l'actuelle technologie a énormément évolué. On fait référence à cela dans le chapitre. Cela veut dire que le ministère est en train de considérer d'autres types d'application — par exemple, des applications électroniques par Internet pour être en mesure de faire des paiements électroniques.

Mme Alexandra Mendes: Si vous me le permettez..., cela se fait déjà. En matière d'immigration, on peut déjà payer électroniquement avec des cartes de crédit. C'est une mesure déjà en place à Citoyenneté et Immigration Canada.

M. Richard Flageole: Oui, pour certains aspects, mais pas pour d'autres sections du programme.

Mme Alexandra Mendes: C'est possible dans le cadre d'à peu près tous les programmes, non? Pour les demandes de résidence permanente, de permis de travail ou de permis d'étudiant, on peut payer par carte de crédit, électroniquement.

M. Richard Flageole: Vous faites allusion à des documents qui sont émis pour la plupart au Canada par le centre de Vegreville, en Alberta. Ici, nous parlons de ce qui se fait dans les missions à l'étranger.

Mme Alexandra Mendes: D'accord.

M. Richard Flageole: Toutes les demandes ne se font pas par voie électronique. Le message, ici, est que le ministère doit mettre sur pied un nouveau système. Il va déjà falloir mettre à jour un bon nombre de nouvelles technologies. Il va être important que le ministère gère bien tous ces éléments.

Mme Alexandra Mendes: Des préoccupations de sécurité et d'intégrité des systèmes ont-elles été formulées par rapport à ces nouvelles technologies et à l'utilisation du système?

M. Richard Flageole: Tout ça n'est encore qu'à l'état de projet mais devrait être mis en oeuvre au cours des deux ou trois prochaines années. Il est important que le ministère s'assure de bien tenir compte de ces aspects.

Mme Alexandra Mendes: Vous parliez plus tôt de la quantité de dossiers qui pouvaient passer des mois, sinon des années, sans être ouverts. Or c'est souvent ce qui cause des délais. On ne le mesure probablement même pas quand on calcule l'arriéré.

Partons du principe que la première demande faite par une personne est soumise électroniquement. En principe, ça devrait aider à réduire les délais, non?

[Traduction]

Je pense qu'il ne me reste plus de temps, de toute façon, ou alors très peu.

Merci. Merci beaucoup.

Le président: J'ai une question sur le fonctionnement à l'étranger. Peut-être y apportez-vous une réponse dans votre rapport, mais je ne l'ai pas trouvée. Mme Chow a soulevé la question de certains endroits où les délais sont particulièrement longs. Êtes-vous en mesure d'indiquer au comité où on relève des problèmes? Dans quels endroits constate-t-on des problèmes et, si possible, pourquoi?

Mme Sheila Fraser: Monsieur le président, laissez-moi vous renvoyer à la pièce 2.7, à la page 19 de la version française. Nous indiquons les délais moyens de traitement, fournis par le ministère lui-même, dans ses rapports au 31 décembre.

Si on définit le problème comme des délais de traitement longs, on constate que ce délai de traitement est beaucoup plus long dans certains bureaux que dans d'autres. Mais, je le répète, cela tient essentiellement aux niveaux affectés aux divers bureaux. Comment cette limite globale est répartie et affectée est une décision politique dont dépendent les ressources affectées au traitement. C'est donc avec le ministère qu'il conviendrait d'aborder la question.

Le président: Vous n'êtes donc pas en mesure d'expliquer, par exemple, quelle est la situation à New Delhi ou à Damas ou encore, à Accra. Vous n'êtes pas en mesure de dire pourquoi, dans ces bureaux, les délais de traitement sont plus longs qu'ailleurs?

Mme Sheila Fraser: Disons, pour simplifier au maximum, qu'il y a un très grand nombre de demandes reçues par rapport à la capacité de les traiter.

Le président: Vous estimez que c'est cela plutôt que les opérations proprement dites dans ces bureaux?

• (1010)

Mme Sheila Fraser: J'estime que oui. De plus, chaque bureau a une cible ou une limite: une limite quand au nombre de personnes qu'il peut accepter chaque année. Si le bureau reçoit beaucoup, beaucoup de demandes par rapport à cette limite, les délais vont manifestement augmenter.

Je ne crois pas qu'il s'agisse nécessairement du manque d'efficacité. Il y en a peut-être, mais je pense que cela tient vraiment au nombre de demandes reçues par rapport au nombre qu'un bureau est susceptible d'accepter.

Le président: Monsieur Calandra.

Mme Sheila Fraser: Monsieur le président, je crois que M. Flageole veut...

M. Richard Flageole: Monsieur le président, j'ajouterai que nos recherches montrent que la plupart des missions atteignent leurs cibles. La cible globale pour le Canada est ventilée, une certaine part étant attribuée à chaque mission, et les missions atteignent leurs cibles. Le ministère suit cela de très près. Si quelqu'un est en retard, la cible peut changer. En fait, le délai est lié à la cible attribuée à une mission par rapport au nombre de demandes reçues.

Le président: Je suppose que j'ai tendance à regarder ma propre expérience. Tous les bureaux de circonscription font face à ce genre de situation. Manifestement, il y a des endroits avec lesquels il est plus difficile de faire affaire — pour toute une série de raisons. Vous avez parlé de la langue et des pourcentages de travailleurs qualifiés. Cela pourrait être toutes sortes de choses. Comme vous l'avez dit, madame Fraser, cela pourrait être lié au volume.

J'essaie de déterminer s'il y a des zones particulières, des endroits particuliers. Je préfère peut-être ne pas les nommer. Est-ce que les missions à l'étranger fonctionnent mieux? Cela ne faisait peut-être pas partie de votre vérification mais nos missions à l'étranger sont-elles plus problématiques dans un pays que dans un autre? Ou est-ce simplement, comme vous l'avez dit, différentes questions, comme des travailleurs qualifiés, le volume et ce genre de choses?

Je parle de l'efficacité des missions canadiennes à l'étranger et je me demande s'il y a un problème à cet égard dans certains endroits

Mme Sheila Fraser: Oui, je comprends, monsieur le président. Ce n'est pas une question sur laquelle nous nous sommes vraiment penchés. Il faudrait faire des études. Il faudrait pratiquement étudier les cibles données à chaque bureau, le nombre de personnes affectées dans ce bureau, puis tenir compte d'autres considérations avant de faire une évaluation. Nous ne l'avons pas fait, mais c'est peut-être un aspect que le ministère pourrait aborder devant le comité.

Le président: Merci, madame Fraser.

La parole va maintenant à M. Calandra.

M. Paul Calandra (Oak Ridges—Markham, PCC): Merci, monsieur le président, et merci à vous, madame la vérificatrice générale, et à votre équipe. Vous avez effectué un travail vraiment extraordinaire.

Pour continuer sur notre lancée non partisane, je ne vais pas mentionner que les libéraux étaient au pouvoir durant une bonne partie de la période dont il est question...

Le président: Vous savez, je vais vous arrêter. Il faut que vous cessiez d'agir ainsi.

Une voix: Mais c'est drôle.

Le président: Je sais que c'est drôle mais... Monsieur Calandra, continuez.

M. Paul Calandra: En fait, vu que j'ai imprimé la version sur internet, je n'ai pas exactement la même version que vous, mais vous présentez, dans les paragraphes 2.44 et 2.45, une série de situations entre 2000 et 2005 qui ont amené l'arriéré ou l'inventaire à augmenter de façon spectaculaire. C'était l'époque où on changeait la *Loi*. Il semblerait que les tribunaux aient prononcé une injonction et que les normes aient été abaissées. Bref, il s'agissait manifestement d'une période difficile dont on ressent encore les effets aujourd'hui. Comme l'indique le rapport, c'est un facteur clé dans l'augmentation de l'inventaire.

Quelles sont vos recommandations pour qu'on ne se heurte pas à ce type de problème à l'avenir, vu que les gouvernements apporteront nécessairement des changements à un moment ou à un autre? Il semblerait vraiment que les gouvernements futurs ne pourront pas échapper au dilemme, quand il s'agit de l'arriéré.

Mme Sheila Fraser: Monsieur le président, laissez-moi dire d'abord que, selon moi, nous devons nous résigner à ce qu'il y ait toujours un arriéré. Le Canada est une destination de choix et il y aura toujours, on le suppose, beaucoup de demandes. La vraie question est de savoir jusqu'à quel point nous faisons venir les bonnes personnes rapidement. Pour cela, il faut veiller à ce qu'il y ait une bonne analyse des besoins du marché du travail, à ce que le ministère comprenne bien les projections pour l'avenir et à ce qu'il évalue les professions selon cette analyse.

On a observé une réduction du nombre de professions en demande, sans trouver d'analyse sous-jacente justifiant une réduction aux 38 professions retenues. On se serait attendu à cela et à un très bon suivi par la suite. C'est ce que nous recommandons maintenant: que l'on s'assure que les nouvelles mesures introduites ont bien l'effet souhaité, vu que nous ne constatons pas une réduction des demandes. Si les cibles sont maintenues au même niveau, l'arriéré va exploser et, en fait, les cibles risquent même d'être réduites. Les projections du ministère indiquaient une réduction à 18 000.

Toute une série de facteurs entrent en jeu, dont les besoins du marché du travail, les cibles des programmes, l'efficacité de la coopération avec les provinces ou si les demandes sont limitées encore davantage.

• (1015)

M. Paul Calandra: Mes pages diffèrent des vôtres, mais la modernisation du système informatique est pour moi à la page 28. Je vous donnerai le paragraphe précis, mais, sauf erreur, il est indiqué que le travail a commencé en 1994 et que c'est seulement maintenant, en juin 2010, que l'on va finalement implanter le système. Qu'est-ce qui a entraîné certains des délais? Une phase d'implantation allant de 1994 à 2010, c'est bien long. Vraiment long.

Mme Sheila Fraser: Effectivement. On ne peut pas y voir une réussite en matière de développement de logiciel.

En 2006, nous nous sommes penchés précisément sur la gestion des gros projets de TI. Nous avons étudié le système mondial de gestion des cas et avons relevé un certain nombre de problèmes, dont les changements apportés à l'étendue du projet. Il a été difficile, d'autre part, d'obtenir du financement pour le projet. De plus, on manquait de personnes compétentes pour le mener à bien et le programme était plus complexe que ce à quoi on s'attendait au départ. Bref, il y a eu une série de défis et de difficultés au fil du temps.

Le système a toujours été très important, parce que les gens des missions sont ensevelis sous une montagne de paperasserie, à une époque où on pourrait s'attendre à ce que les systèmes soient informatisés. Le programme est censé entrer en fonction en juin l'an prochain et on espère qu'il améliorera l'efficacité. Mais, comme l'a dit plus tôt M. Flageole, il y a eu beaucoup de changements et de progrès dans le domaine du traitement électronique entre-temps, si bien que le ministère va sans doute devoir se pencher sur la question assez rapidement, vu que le système a été développé il y a déjà plusieurs années.

Le président: Merci, madame Fraser.

À vous, monsieur Dykstra.

M. Rick Dykstra: Laissez-moi revenir à la question des rapports avec les provinces, dans deux domaines que vous avez signalés dans le rapport, pas nécessairement en ce qui concerne les recommandations, mais plutôt en ce qui concerne la façon dont vous présentez ces relations entre le gouvernement fédéral et les provinces.

Il y a deux domaines, le premier tenant au changement apporté à la loi, à la partie 6 du budget, le projet de loi C-50, qui a changé le système de points d'appréciation pour le rendre plus dépendant des besoins économiques du Canada, des forces du marché et de la façon dont on peut devenir résident permanent au Canada par le biais d'une demande de ce type.

À ce sujet, vous avez évoqué la question de la façon dont on a déterminé les catégories retenues — 38 en 2009 — et vous avez suggéré la marche que nous devrions suivre pour déterminer ces catégories. J'ai trouvé cela très intéressant, vu que j'ai participé au processus, à titre de secrétaire parlementaire, et que j'ai constaté avec quel souci du détail ce travail a été effectué et avec quel soin on s'est adressé aux intéressés susceptibles de nous conseiller: syndicats, syndicats de la fonction publique, gouvernements provinciaux ou entreprises... Nous avons commencé par passer en revue une liste exhaustive, pour veiller à faire les bons choix dès le départ et ensuite, nous avons mis sur pied un processus pour bien choisir les bonnes catégories et aider véritablement les provinces, les territoires et le gouvernement fédéral, de façon à assurer le succès de l'entreprise à long terme.

Vous n'avez pas formulé de critiques, mais vous vous êtes interrogés sur la façon dont le processus allait fonctionner. Je m'en formalise un peu, vu le caractère extrêmement exhaustif et détaillé du processus auquel j'ai participé pour l'établissement et l'examen de la liste.

•(1020)

Mme Sheila Fraser: Merci, monsieur le président.

Comme nous le signalons dans notre rapport, selon les ententes, les provinces ne sont pas tenues d'obtenir une entente ou une approbation de quelque sorte que ce soit à l'avance; elles peuvent choisir leurs propres catégories et simplement en informer le ministère.

On travaille actuellement à une évaluation globale, qui est sans doute vraiment essentielle pour savoir comment le système fonctionne. Il y a dans les ententes une exigence selon laquelle les provinces doivent fournir des renseignements au gouvernement fédéral quant à la rétention des candidats dans la province mais, nous le signalons dans le rapport, ces renseignements sont soit absents soit incomplets, si bien que le gouvernement fédéral n'a pas une bonne idée de ce qui se passe vraiment dans les provinces.

On s'attendait, au minimum, qu'il y ait des échanges, parce qu'au bout du compte, c'est le gouvernement fédéral qui est responsable de la question. Comment savons-nous si les provinces font même un suivi de leur programme? Il faut une meilleure coordination et un meilleur partage de l'information. Selon moi, l'évaluation globale est vraiment importante. De plus, on s'attendrait à plus de discussions au sujet des catégories de professions. Peut-être n'y aurait-il pas nécessairement de correspondance exacte, mais si les provinces ont des catégories de professions complètement différentes des 38 catégories fédérales, on s'attendrait à ce qu'elles expliquent pourquoi.

M. Rick Dykstra: Peut-être que lorsque vous avez examiné la question, c'est un domaine où nous n'avons pas assez bien expliqué comment le processus fonctionnait. J'en déduis qu'il faut aller plus loin. N'empêche que j'ai aussi des difficultés quand, par exemple, je prends la catégorie des aides familiaux résidents que vous avez étudiée. Là encore il s'agit du suivi: savons-nous si la personne ayant obtenu un emploi est effectivement payée correctement? Savons-nous si elle est traitée comme il faut? Fait-elle le travail qu'elle avait convenu de faire?

Ce sont deux domaines où je m'attends à ce que nous nous heurtions à de vraies difficultés. Notre comité a effectué un examen du Programme des aides familiaux résidents temporaires, comme vous le savez sans doute. D'ailleurs, le rapport vient d'être adopté à l'unanimité à la Chambre des communes. Il comporte des recommandations bien précises, formulées par le comité. Deux d'entre elles, les recommandations 4 et 5, recourent assez exactement les problèmes que vous avez soulevés.

C'était plus une remarque qu'une question que j'avais, peut-être. Je comprends que vous estimiez que le ministère doit communiquer davantage avec les provinces et les territoires, vu qu'au bout du compte, c'est lui qui est responsable, lorsqu'il s'agit...

Le président: Vous ne donnez pas à Mme Fraser l'occasion de répondre.

M. Rick Dykstra: Comment allons-nous régler cette question? Même avec nos meilleurs efforts, il est parfois difficile d'avoir ce genre de relations avec les provinces.

Le président: Merci.

Allez-y, monsieur Karygiannis.

L'hon. Jim Karygiannis: Merci.

J'ai en main certains chiffres provenant du ministère de la Citoyenneté et de l'Immigration. Je vais vous les soumettre et vous pouvez peut-être nous dire comment la situation a évolué.

En 2004, nous avons admis 113 442 travailleurs qualifiés au Canada. En 2009, nous en avons admis 103 736. Il s'agit d'une baisse de 10 p. 100.

En 2004, nous avons admis 90 668 travailleurs temporaires étrangers. Et voici où le bât blesse, et mes collègues d'en face devraient certainement prendre bonne note de ce chiffre: en 2009, nous avons admis 192 500 travailleurs temporaires. Il s'agit d'une augmentation de 210 p. 100.

D'une part vous dites que les niveaux d'inventaire ont diminué de 29 p. 100 et pourtant, malgré cela, il faudra 25 ans. Nous accueillons des travailleurs temporaires pour répondre aux besoins en travailleurs qualifiés et ces personnes passent de deux à quatre ans chez nous. Elles n'enrichiront pas leur vie après leur départ, puisqu'ils laisseront une partie de leur vie derrière eux au Canada. Dans vos calculs, avez-vous réussi à résoudre ce problème?

• (1025)

Mme Sheila Fraser: Monsieur le président, je tiens à préciser que lorsque nous avons parlé d'une réduction de 29 p. 100, il s'agissait de l'ancien inventaire, correspondant aux demandes antérieures à février 2008. Or, un autre inventaire a été créé et, dans ce cas, la réduction d'ensemble à la fin de mars était d'environ 6 p. 100. Il y a eu une légère réduction mais, dans l'ensemble, elle n'est pas de 29 p. 100.

L'hon. Jim Karygiannis: Madame Fraser, moins de personnes qualifiées arrivent, ce qui signifie que bien des gens ont abandonné en cours de route. Je constate dans ma circonscription que beaucoup de gens abandonnent après avoir attendu cinq ou six ans, et maintenant, avec ce nouvel inventaire qu'on a établi... Ce genre de rafistolage ne fonctionne pas. Ce qu'a fait le ministre ne fonctionne certainement pas. En votre qualité de vérificatrice générale, vous pouvez nous expliquer ce qui doit être fait, ou nous donner des conseils ou même une critique.

Mme Sheila Fraser: Je demanderai à M. Flageole de fournir des explications, monsieur le président.

M. Richard Flageole: Monsieur le président, c'est un aspect que nous soulevons dans le rapport. Je crois qu'on a déjà posé une question sur les répercussions des délais. S'il faut cinq ans pour traiter une demande de résidence permanente, et que l'employeur a besoin d'employés — et nous avons parlé à bon nombre d'employeurs au cours de notre vérification —, les employeurs se servent du Programme des travailleurs étrangers temporaires pour faire entrer les gens dont ils ont besoin comme employés permanents. Nous avons pu constater une très forte augmentation du nombre d'employés étrangers temporaires.

L'hon. Jim Karygiannis: La solution consiste à augmenter le nombre de travailleurs qualifiés admis au Canada. La situation a évolué de telle sorte que l'on constate une baisse de 10 p. 100 et, d'autre part, une augmentation de 210 p. 100. Ainsi, les gens qui arrivent comme travailleurs étrangers temporaires sont admis comme travailleurs qualifiés. Est-ce bien la solution? Devrions-nous autoriser l'entrée d'un plus grand nombre de personnes pour éviter de tels écarts dans les chiffres?

Mme Sheila Fraser: Permettez-moi de répondre, monsieur le président.

La réponse consiste à effectuer une bonne analyse des besoins du marché du travail et d'effectuer une évaluation afin de déterminer si les programmes répondent effectivement aux besoins.

Vous parlez d'une baisse de 10 p. 100. Cependant, lorsque nous avons mené la vérification, nous avons constaté, et cela ressort de la pièce 2.5, que le nombre de personnes acceptées dans le cadre du Programme des travailleurs qualifiés du volet fédéral avait baissé à 18 000 personnes, ce qui représente une baisse importante. C'est la raison pour laquelle nous affirmons que les programmes ont connu

des changements importantes et que des changements importantes sont également prévus pour l'avenir.

Est-ce bien ce qui est nécessaire pour répondre aux besoins du marché du travail et allons-nous dans la bonne direction? Nous ne pouvons évidemment pas commenter cela, mais nous nous attendions à une analyse à l'appui de ces changements importantes et à une évaluation de leur réponse aux besoins du marché du travail. Nous nous serions attendus également à voir une évaluation des programmes.

L'hon. Jim Karygiannis: Madame Fraser, n'est-il pas vrai que, si vous étiez à vérifier une entreprise et qu'il vous arrivait de faire des constatations du genre, vous donneriez une mauvaise note?

Mme Sheila Fraser: Je ne serais guère impressionnée ni par la planification, ni par la vision stratégique, ni par les conséquences éventuelles, ni par le fait qu'aucune analyse ne justifie les changements et les transformations et que personne ne semble savoir si ce que l'on fait est ce qui doit l'être.

L'hon. Jim Karygiannis: Autrement dit, personne dans cette boîte ne sait ce qu'il fait, y compris le ministre.

Merci.

Le président: D'accord.

C'est au tour de M. St-Cyr.

[Français]

M. Thierry St-Cyr: Merci, monsieur le président.

Je vais poursuivre mon intervention sur l'allocation des ressources dans différentes ambassades dans le monde qui se trouvent à imposer de facto un quota sur une base géographique et même, indirectement, sur une base ethnique, puisque il y a un regroupement par ambassade.

Je veux parler aussi des difficultés de certaines ambassades où il y a des problèmes de gestion. À Nairobi, par exemple, il y a souvent des dossiers qui sont carrément perdus; on doit envoyer des choses de nouveau, etc.

Je me suis toujours demandé pourquoi on fait ce traitement dans les ambassades de par le monde plutôt que de le faire directement au Canada. Par exemple, pour le programme québécois, les demandes sont traitées en sol québécois par des fonctionnaires québécois, sur lesquelles on a un meilleur contrôle.

Vous êtes-vous déjà penchée sur la question de l'efficacité de ce mode de gestion éparpillé partout dans le monde, avec toutes sortes de personnes de différentes cultures et de différents modes de fonctionnement, par opposition à ce que ce pourrait être si c'était géré à partir du Canada?

• (1030)

Mme Sheila Fraser: Monsieur le président, nous n'avons pas examiné cette question d'efficacité, mais je remettrais en question la capacité des gens qui sont ici, au Canada, d'évaluer des dossiers dans des pays étrangers. Comment pourrait-on avoir les connaissances nécessaires pour bien évaluer un dossier? Il faut savoir qu'il y a beaucoup de dossiers qui contiennent des documents frauduleux. Alors, il faut avoir une connaissance très grande de la situation des pays. Je présume que ce serait donc très difficile de faire cela ici, au Canada.

M. Thierry St-Cyr: Merci.

Au point 8 de votre exposé, vous parlez du suivi auprès des travailleurs temporaires qui sont arrivés ici. Lorsque ce comité a étudié cette question, il avait fait une recommandation visant à instaurer une visite obligatoire des travailleurs étrangers temporaires après trois mois, pas nécessairement par des représentants gouvernementaux, puisque ça pourrait être lourd, mais par des ONG accréditées à cette fin, par exemple. Donc, trois mois après leur arrivée ici, on irait les voir pour s'assurer qu'ils travaillent bien là où ils sont supposés travailler, et pour voir s'ils ont de bonnes conditions salariales, si l'employeur respecte les lois, etc. Cela avait été recommandé par ce comité. On verra s'il y a lieu d'y donner suite.

Croyez-vous que cela pourrait être un mécanisme intéressant pour faire un suivi de ce qui se passe une fois qu'on a émis un avis relatif au marché du travail et qu'on a émis le visa? On pourrait ainsi voir si, effectivement, c'est mis en oeuvre ensuite.

Mme Sheila Fraser: Nous croyons en effet qu'il devrait y avoir un suivi. À mon avis, la solution proposée par le comité pourrait être très intéressante. Je soulignerais par contre que le ministère ne pourrait jamais faire un suivi dans 100 p. 100 des cas. Il faudrait que l'analyse soit axée sur le risque. Évidemment, s'il s'agit d'employeurs bien connus, qui engagent des employés temporaires chaque année pour diverses activités, et qu'on connaît la réputation de l'entreprise, on n'a peut-être pas besoin d'aller voir chaque employé, chaque année. Il faudrait identifier les cas qui semblent les plus risqués et faire un suivi de ces derniers.

M. Thierry St-Cyr: On a parlé à plusieurs intervenants de la possibilité de faire des vérifications partielles, mais on nous a répondu qu'il y avait un risque de tension entre les employeurs et les employés ou une possibilité de représailles. L'employeur pourrait se poser des questions, se dire que si on vient voir ses employés, c'est peut-être parce qu'on l'a dénoncé. On craint ce genre de situations.

Or je croyais qu'une vérification systématique pourrait éliminer ce problème. Est-ce qu'une vérification aléatoire, à tout le moins, pourrait être un compromis entre l'efficacité et le risque...?

[Traduction]

Le président: Il reste très peu de temps, mais vous pouvez poser une question rapide. S'agit-il d'une question ou d'une déclaration. Je ne saurais le dire.

[Français]

M. Thierry St-Cyr: Je veux savoir si, à tout le moins, une vérification aléatoire pourrait être un compromis entre l'efficacité et le risque de tension.

Mme Sheila Fraser: Dans toute vérification axée sur le risque, il devrait toujours y avoir une portion aléatoire afin d'assurer que les critères servant à déterminer les cas les plus risqués sont valables. Il y a donc toujours une partie aléatoire, de façon à confirmer la gestion du risque.

[Traduction]

Le président: Merci.

Allez-y, madame Chow.

Mme Olivia Chow: Il y a eu, en juillet 2002, un projet pilote visant à faire venir des travailleurs étrangers temporaires des catégories d'emploi C et D exigeant un niveau réduit de compétence, du fait que dans l'autre programme, celui de la catégorie des résidents permanents, on a modifié le système de points de telle sorte que les personnes à niveau réduit de formation ne sont probablement pas admissibles, à moins d'être un parent parrainé par un fils ou une fille vivant au Canada, mais cela nécessite huit années.

Cela dit, avez-vous pris connaissance d'une évaluation de ce projet pilote? Avez-vous vu des études permettant d'établir si ce projet pilote est efficace ou non? Avez-vous vu des études permettant de déterminer si ces travailleurs à niveau réduit de formation devraient être admis comme travailleurs étrangers temporaires, résidents permanents ou par le truchement du Programme des candidats des provinces? De telles études existent-elles?

• (1035)

Mme Sheila Fraser: Monsieur le président, je demanderais à M. Flageole de répondre.

M. Richard Flageole: Monsieur le président, il est question de ce programme dans le rapport. Il était, je crois, un des cas dont nous avons fait état quand nous parlions d'exemples importants de grandes décisions prises sans analyse suffisante, sur le plan du risque ou d'autres aspects. Le programme existe depuis sept ans et continue d'être un projet pilote, de sorte qu'il n'a pas été évalué. Son évaluation est prévue cependant par le ministère. Je crois que l'évaluation du projet a été amorcée. Elle devrait fournir toute l'information voulue concernant les aspects les plus importants ainsi que l'efficacité du programme.

Mme Olivia Chow: Quand l'évaluation sera-t-elle complétée?

M. Richard Flageole: Je crois qu'elle est prévue pour 2010-2011, à moins que je ne me trompe... C'est 2012.

Mme Olivia Chow: C'est 2012. Nous avons donc un projet pilote de dix ans.

Compte tenu du nombre important de travailleurs étrangers temporaires admis, les travailleurs moins formés sont certainement en demande, mais aucun guichet n'est prévu pour eux, de sorte qu'ils doivent trouver un moyen quelconque d'être admis.

Avez-vous étudié les répercussions pour ce qui est du nombre de personnes qui demandent le statut de réfugié au Canada parce qu'elles souhaitent travailler ici, parce qu'elles ont un emploi ici, parce qu'on a besoin de leur capacité de travail ici et parce qu'elles souhaitent rester ici? C'est la raison pour laquelle elles sont ici; elles sont passées par la mauvaise filière. Il n'y a aucune filière leur permettant de rester au Canada en permanence et ils ont donc choisi la filière des réfugiés.

L'avez-vous remarqué? Doit-on s'en inquiéter?

Mme Sheila Fraser: Monsieur le président, nous ne nous sommes pas penchés sur cette question. Nous avons étudié la sélection dans le cadre du programme fédéral visant les travailleurs qualifiés; nous ne nous sommes pas penchés sur ce qui advenait par la suite des personnes acceptées au Canada.

Mme Olivia Chow: Vous ne savez donc pas s'ils ont quitté ou s'ils sont restés puisqu'il s'agit de travailleurs temporaires?

Mme Sheila Fraser: En effet.

Mme Olivia Chow: Et vous ne vous êtes pas penchés sur la question du nombre de travailleurs sans papiers et sur l'état de la situation à cet égard?

Mme Sheila Fraser: Non, nous ne nous sommes pas penchés là-dessus.

Mme Olivia Chow: Vous pourriez envisager de le faire, puisque cela aurait des répercussions assez considérables sur l'économie souterraine au Canada.

Mme Sheila Fraser: Nous pouvons l'envisager.

Mme Olivia Chow: D'accord.

Et cette catégorie des aides familiaux... Bon, je vois que c'est un autre Programme d'aides familiaux résidents.

Pour le Programme des aides familiaux résidents, vous avez parlé d'un rapport ministériel où il était question d'exploitation, de difficulté, de problèmes qui remontent aux années 1990 en soulignant que peu avait été fait pour régler le problème de l'exploitation possible.

Selon vous, la situation s'est-elle améliorée ou détériorée en raison du nombre beaucoup plus grand d'aides familiaux résidents venant au Canada.

Mme Sheila Fraser: Merci, monsieur le président.

Nous faisons état dans le rapport d'une vulnérabilité accrue au fil des années, en raison du nombre beaucoup plus grand de demandes. Certaines mesures ont été prises. Cependant, comme nous l'avons déjà souligné, aucun suivi systématique n'est fait. On s'est même demandé dans quelle mesure le ministère avait le pouvoir d'exercer un tel suivi. Il existe un nouveau programme, comme on l'a dit plus tôt, selon lequel le suivi doit être accepté par la personne et, plus récemment, après ce rapport, on a mis en oeuvre de nouvelles mesures qui permettront, à notre avis, de régler une bonne partie des problèmes soulevés ici.

Le président: Merci, madame Chow.

Monsieur Dykstra, vous avez la parole.

M. Rick Dykstra: J'aimerais vous donner l'occasion d'aborder l'aspect des compétences provinciales et des rapports que nous devons nécessairement avoir avec les provinces, ainsi que certains détails liés à la gestion des programmes. Bien que ces programmes soient de nature fédérale, sur le plan de la mise en oeuvre et de l'examen, ils relèvent de la responsabilité provinciale. Et, comme vous le savez, dès que le gouvernement fédéral s'aventure dans un domaine de compétence provinciale, quelle que soit l'importance de l'initiative, on constate une forte résistance de la part des provinces et des territoires.

J'aimerais vous donner l'occasion de vous exprimer à ce sujet étant donné que, dans votre rapport, vous avez formulé des recommandations dans divers domaines qui reflètent les difficultés entourant les rapports entre le gouvernement fédéral et les provinces dans le cadre de certains des programmes de responsabilité fédérale.

•(1040)

Mme Sheila Fraser: Dans le cas qui nous intéresse, des ententes ont évidemment été conclues avec les provinces, et nous ne formulons certainement aucun commentaire concernant la pertinence de telles ententes. Il se peut bien que les provinces aient été les mieux placées pour déterminer les besoins du marché du travail. Cependant, nous nous serions certainement attendus à davantage de coordination et d'information de la part du gouvernement fédéral pour ce qui est de comprendre la nature des programmes administrés par les provinces, les caractéristiques des travailleurs admis, et bien cerner l'évaluation d'ensemble.

Le processus est maintenant amorcé et nous espérons certainement qu'il aboutira rapidement. Nous signalons dans le rapport que les vérificateurs généraux d'au moins trois provinces se sont interrogés sur la gestion des programmes. Puisqu'il s'agit d'une responsabilité fédérale en définitive, nous nous serions attendus à davantage d'information et à davantage de coordination, et à ce que le gouvernement fédéral soit davantage au fait de ce qui se passe dans les provinces.

M. Rick Dykstra: D'accord. Merci.

Monsieur le président, je sais que M. Calandra aurait une ou deux questions de plus, après quoi nous serons prêts, je crois, à clore la rencontre.

M. Paul Calandra: En ce qui concerne la diminution de la paperasserie que vous avez constatée dans certains des bureaux... Plus tôt dans ma carrière, j'ai été adjoint exécutif du président de la Commission de révision des formalités administratives de l'Ontario. La Commission a fait un excellent travail, et c'est pourquoi je m'intéresse à cette partie du document, qui porte notamment sur les travailleurs à l'étranger. Vous avez peut-être d'autres idées sur des initiatives qui pourraient permettre de réduire les formalités administratives. Je sais que le système informatique sera accessible en ligne, mais il faut que l'effet soit important pour les travailleurs outre-mer.

Mme Sheila Fraser: Depuis longtemps, on voit le système informatique comme étant la solution aux lourdeurs administratives. Les missions doivent traiter une quantité incroyable de paperasserie, et il n'est pas étonnant que des documents soient perdus. Il est très difficile aujourd'hui de travailler sur papier seulement. Le système informatique sera essentiel pour l'efficacité, ou même seulement pour maintenir l'efficacité au sein du ministère.

Nous avons soulevé une question concernant le centre de traitement de Sydney. Il faudrait faire une évaluation pour déterminer si ce centre permet réellement d'avoir plus d'efficacité. Nous espérons que le ministère s'engagera à procéder à cette évaluation.

Peut-être que M. Flageole a quelque chose à ajouter.

Je crois que le système informatique sera une grande amélioration.

Le président: J'utiliserai donc le temps des conservateurs pour poser une question.

J'ai votre rapport sous les yeux. Il contient d'autres recommandations intéressantes. Après chaque recommandation, comme c'est l'habitude, le ministère en question — en l'occurrence le ministère de l'Immigration — fournit sa réponse. Parmi ces réponses, y en a-t-il que vous jugez insatisfaisantes?

Mme Sheila Fraser: Non. Nous constatons que le ministère est déterminé à résoudre les problèmes que nous avons soulevés. Le ministère a très bien collaboré avec nous tout au long de la vérification, et nous avons discuté des recommandations avec lui pour s'assurer qu'elles étaient réalistes. Ce qui manque — les réponses indiquées dans le rapport sont très courtes —, c'est un plan plus détaillé qui montre comment le ministère donnera suite aux recommandations, et de combien de temps il aura besoin. Pour quelques recommandations, on a mentionné un échéancier, mais ce n'est pas le cas pour la plupart. Il est important que le ministère se donne des échéanciers réalistes pour régler les problèmes soulevés. Certains problèmes pourraient prendre plusieurs années.

Le président: Merci.

Monsieur Karygiannis.

Désolé, madame Mendes parlera en premier. Toutes mes excuses.

[Français]

Mme Alexandra Mendes: *Thank you, Mr. Chair.*

Pour terminer, je voudrais parler du contrôle de la qualité du processus. Vous avez fait plusieurs recommandations à ce sujet, tant en 2000 qu'en 2006, mais il ne semble pas y avoir eu de suivi. Aucun cadre n'assure la qualité des services et surtout — et je sais que nous sommes plusieurs à nous préoccuper de cela — l'équité du traitement des demandes.

Lorsque des demandes sont étudiées par nos agents à l'étranger, il faudrait que les critères appliqués et les réponses rendues soient passablement les mêmes que partout ailleurs. Je me demande si l'informatisation des dossiers ne pourrait pas être un atout en ce sens. En effet, l'évaluation des dossiers sous cette forme pourrait être plus équitable, moins personnalisée que sur papier. Dans ce dernier cas, la qualité de la présentation, du papier ou des documents est toujours un facteur.

•(1045)

Mme Sheila Fraser: Cette question se pose depuis longtemps. Quand nous avons fait notre vérification en 2000, nous avons recommandé qu'un cadre de gestion de la qualité soit établi. En effet, nous avons noté que les décisions n'étaient pas toujours uniformes et cohérentes. Évidemment, vu qu'il y a des bureaux partout dans le monde, le risque que les décisions comportent des incohérences est assez élevé.

Dans le présent rapport, nous avons noté qu'il n'y avait pas eu de progrès à cet égard. Nous avons émis encore une fois la recommandation. Le ministère a dit être d'accord et a affirmé qu'il s'attaquerait au problème d'ici deux ans. Là encore, il devrait probablement y avoir un plan plus précis, qui définit exactement ce qui va être fait, par qui et dans quels délais, de même que les ressources nécessaires. Je suppose qu'il va y avoir de la formation, des manuels de suivi, de la vérification interne et peut-être autre chose encore. Dans le cas d'un cadre de gestion de la qualité, tous ces éléments doivent être mis en oeuvre.

Mme Alexandra Mendes: Ne l'ont-ils pas été?

Mme Sheila Fraser: Non. Je vais demander à Mme Therrien de nous donner plus de détails.

Mme Suzanne Therrien (directrice principale, Bureau du vérificateur général du Canada): À la suite de notre vérification, nous avons élaboré un cadre de contrôle de la qualité, donc des outils pour permettre d'évaluer la qualité. Malheureusement, il n'a pas été mis en oeuvre, dans certains cas à cause d'un manque de temps. Les gens dans les missions sont très occupés et donnent parfois la priorité au traitement des demandes, naturellement, plutôt qu'à la mise en oeuvre d'un cadre de gestion de la qualité.

Mme Alexandra Mendes: Vous dites alors que non seulement ils doivent traiter les demandes, mais qu'ils doivent en plus s'assurer eux-mêmes du contrôle de la qualité.

Mme Suzanne Therrien: Oui.

Mme Alexandra Mendes: Ce n'est donc pas donné à un poste externe.

Mme Suzanne Therrien: Non.

Mme Alexandra Mendes: À long terme, ils le feraient. Je vous remercie.

Je vais maintenant passer à M. Karygiannis.

[Traduction]

Le président: Vous avez deux minutes.

L'hon. Jim Karygiannis: Merci.

Madame Fraser, vous avez dit que tous les bureaux atteignaient leurs objectifs. Vous avez aussi mentionné le nombre d'employés affectés. Nous menons deux études à ce sujet, et nous avons remarqué que dans des bureaux tels que ceux de Nairobi, du Ghana et de Kingston, en Jamaïque, de même que dans d'autres bureaux qui traitent des demandes provenant d'Afrique, les délais sont beaucoup plus longs que dans d'autres régions.

Le ministre dote ces bureaux en personnel, et ceux-ci atteignent leurs objectifs. Pourtant, il reste des problèmes évidents dans les bureaux d'immigration qui traitent des demandes provenant d'Afrique. Comment expliquez-vous cela?

Mme Sheila Fraser: Cette question relève du rapport entre l'objectif fixé pour un bureau en particulier et le nombre de demandes reçues. Le comité pourrait juger utile de demander au ministère les cibles établies pour les bureaux en question et le nombre de demandes reçues en un an. De toute évidence, si le bureau reçoit beaucoup plus de demandes qu'il peut en traiter, l'arriéré va s'accroître.

Le président: Merci, monsieur Karygiannis.

Au tour de M. St. Cyr.

[Français]

M. Thierry St-Cyr: Merci.

Madame Fraser, je vais revenir encore une fois à un de vos précédents rapports où il était question du roulement des commissaires à l'immigration et, entre autres, des longs délais avant de dire à un commissaire si son poste sera renouvelé ou non.

Avez-vous observé des nouveautés ou des développements de la part du gouvernement à ce sujet? Maintenant, pour le bien du comité, pouvez-vous nous rappeler quelles conséquences découlent de cette situation?

•(1050)

Mme Sheila Fraser: J'espère que mon collègue a des chiffres, car cela m'aiderait. Nous avons publié ce rapport au printemps cette année, où nous avons étudié le processus de nomination par le gouverneur en conseil, notamment celles des commissaires de la CISR. Nous avons noté un taux de vacance très élevé, soit près de 30 p. 100, ce qui signifie un délai de traitement de dossiers assez long mais également des arrérages dans le traitement des dossiers.

M. Flageole se rappelle peut-être les chiffres exacts.

M. Richard Flageole: On parlait d'un arrérage d'environ 50 000 dossiers. C'est certain que le fait que les postes des commissaires n'étaient pas comblés et qu'il y avait beaucoup de vacances a eu un impact majeur sur la capacité de traiter ces cas. C'est un rapport qui est tout de même assez récent. On n'a évidemment pas encore fait de suivi à ce sujet, et puis...

Mme Sheila Fraser: On a soulevé la question de l'attente lors du traitement des dossiers. Évidemment, ces personnes sont au Canada. Il est plus difficile de les renvoyer par la suite.

M. Thierry St-Cyr: Dans ce même rapport, vous avez également abordé la question du rendement des commissaires à l'immigration. J'imagine qu'il est toujours difficile d'évaluer un tel travail. À part le nombre de cas traités, il n'y a pas beaucoup de mesures quantitatives.

A-t-on fait du travail sur l'uniformité des décisions? C'est une question importante pour l'intégrité du système. Est-ce qu'une même décision résulte toujours d'une situation donnée? Je vous donne l'exemple de frères palestiniens qui sont arrivés en même temps au Canada, qui avaient les mêmes arguments, le même avocat, le même dossier. Or l'un a été accepté par un commissaire et l'autre a été refusé par un autre commissaire.

Des mesures ont-elles été mises en place? Le gouvernement exerce-t-il un certain contrôle? Ce genre d'incidents représente-t-il un cas isolé? Plusieurs — moi y compris — prétendent que l'absence réelle d'uniformité dans les décisions est un problème récurrent.

Mme Sheila Fraser: Monsieur le président, je ne crois pas que nous ayons étudié cette question lors de notre vérification. Nous nous sommes limités au processus de nomination des commissaires et non pas aux opérations de la commission proprement dite.

M. Thierry St-Cyr: Je ne sais pas si ça peut faire partie d'un mandat de la vérificatrice générale, mais je pense que ce serait intéressant que vous essayiez de savoir s'il existe un processus, à la Commission de l'immigration et du statut de réfugié du Canada par exemple, visant à s'assurer que quelqu'un peut raisonnablement s'attendre à ce que, à cas égal, il y aura une décision égale.

Est-ce quelque chose que vous pourriez envisager?

Mme Sheila Fraser: Nous pouvons étudier cela, mais le comité peut aussi demander à la commission de lui dire quels sont les programmes d'assurance de gestion de la qualité en place.

M. Thierry St-Cyr: Pouvez-vous rappeler aux membres du comité les conséquences que peuvent avoir sur le travail des commissaires les longs délais avant de savoir si leur mandat sera renouvelé? Je ne me rappelle pas les chiffres, mais vous nous aviez fourni des statistiques sur le temps qu'il faut pour que les commissaires sachent si leur mandat est renouvelé ou non. Dans certains cas, c'était à la fin du mandat des commissaires.

Mme Sheila Fraser: Oui, nous avons noté dans le rapport, si je me souviens bien, le temps nécessaire pour la formation d'un commissaire: c'était au moins un an, sinon un an et demi, avant qu'il n'acquière vraiment toutes les connaissances et qu'il soit efficace. Cela prend un certain temps. On s'inquiétait du roulement et des taux de vacances. C'est important qu'il y ait un certain nombre de commissaires expérimentés avec les nouveaux. Il devrait y avoir une meilleure planification.

En ce qui a trait aux nominations, c'était plus général que cela. Cela touchait aussi les administrateurs de sociétés d'État, etc., qui devaient avoir un meilleur système de communication lorsque des personnes ne sont pas nommées ou même, dans certains cas, lorsqu'elles sont nommées.

• (1055)

[Traduction]

Le président: Merci.

Il nous reste du temps pour une ou peut-être deux questions.

Madame Chow.

Mme Olivia Chow: Monsieur le président, plutôt que de poser une question, j'aimerais savoir si vous accueilliez une motion qui concerne directement... Est-ce que je peux présenter une motion pour qu'on s'en occupe plus tard?

Vous ne voulez pas.

Le président: Non. Si vous avez un avis de motion, vous pouvez le présenter.

Mme Olivia Chow: Oui, c'est ce que je veux présenter.

Le président: Nous avons seulement deux minutes, et j'aimerais les consacrer aux questions.

Nous laissons la parole à Mme Wong.

Mme Alice Wong: Ma question concerne la catégorie de l'expérience canadienne. Nous nous attendons à ce que d'ici 2012, cette catégorie s'accroisse pour atteindre 26 000 personnes, ce qui représente une augmentation de 420 p. 100 en trois ans. Elle constituera alors 20 p. 100 de la catégorie de l'immigration économique. Croyez-vous qu'il s'agisse d'une projection réaliste? Si c'est le cas, quel serait l'effet de cette croissance sur tout le système national d'immigration? Quel autre programme devrait être mis en oeuvre? Comme vous l'avez constaté, le programme est bon, il a beaucoup de mérite, et nous voulons en faire davantage. Mais quelle serait l'incidence d'une telle augmentation sur notre système?

Mme Sheila Fraser: Monsieur le président, nous n'avons pas de préoccupations particulières concernant les projections. Il s'agit des statistiques ministérielles, mais elles nous semblent raisonnables. En ce qui a trait à l'effet, je crois que le ministère serait mieux placé pour répondre.

Je ne suis pas certaine que les effets possibles ont été examinés. Il est cependant clair que, compte tenu de l'analyse qui a été faite lorsque le programme a été établi, on va juger qu'il serait bénéfique. Prenons, par exemple, les étudiants universitaires qui pourraient rester au Canada plutôt que de s'en aller dans un autre pays, de même que les gens qui travaillent ici depuis deux ou trois ans. Ces personnes auraient accès à un processus qui leur permettrait de rester au pays et de continuer à y travailler, plutôt que d'avoir à partir à l'étranger. On a estimé que ce programme serait bénéfique pour le marché du travail.

Mme Alice Wong: Merci.

Le président: Vous pouvez poser une question très courte, monsieur Karygiannis.

L'hon. Jim Karygiannis: Madame Fraser, j'aimerais reprendre là où j'en étais, c'est-à-dire les bureaux qui traitent des demandes provenant d'Afrique et le temps nécessaire pour atteindre les cibles. Le délai de traitement des demandes de conjoints dans ces pays — une question que vous n'avez probablement pas examinée — a augmenté de façon spectaculaire. On parle de hausse allant de 75 à 90 p. 100. J'en conclus, selon vos commentaires, que pour traiter les demandes des conjoints, particulièrement, le ministre devrait augmenter les effectifs. S'il ne l'a pas fait, ce sont ces demandeurs qui s'en ressentent.

Mme Sheila Fraser: Monsieur le président, je crois que cela est lié à la question des cibles qui ont été fixées pour les divers bureaux et des ressources qui sont consacrées à chacun.

L'hon. Jim Karygiannis: Ce n'est pas le cas pour les conjoints. Ils font partie de la catégorie familiale. Ce sont des épouses et des maris.

Mme Sheila Fraser: C'est donc une question de ressources qui ont été consacrées...

L'hon. Jim Karygiannis: Le ministre a donc échoué. Merci.

Le président: Ceci met fin à notre séance, madame Fraser. Encore une fois, vous avez survécu à deux heures de questions. Je me demande souvent comment vous y arrivez, mais merci beaucoup d'être venue, et je remercie vos collègues en même temps.

Mme Sheila Fraser: Merci, monsieur le président.

Le président: La séance est levée.

POSTE  MAIL

Société canadienne des postes / Canada Post Corporation

Port payé

Postage paid

Poste-lettre

Lettermail

**1782711
Ottawa**

*En cas de non-livraison,
retourner cette COUVERTURE SEULEMENT à :
Les Éditions et Services de dépôt
Travaux publics et Services gouvernementaux Canada
Ottawa (Ontario) K1A 0S5*

*If undelivered, return COVER ONLY to:
Publishing and Depository Services
Public Works and Government Services Canada
Ottawa, Ontario K1A 0S5*

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

PERMISSION DU PRÉSIDENT

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

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

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

On peut obtenir des copies supplémentaires en écrivant à : Les Éditions et Services de dépôt
Travaux publics et Services gouvernementaux Canada
Ottawa (Ontario) K1A 0S5
Téléphone : 613-941-5995 ou 1-800-635-7943
Télécopieur : 613-954-5779 ou 1-800-565-7757
publications@tpsgc-pwgsc.gc.ca
<http://publications.gc.ca>

Aussi disponible sur le site Web du Parlement du Canada à l'adresse suivante : <http://www.parl.gc.ca>

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

SPEAKER'S PERMISSION

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

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

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

Additional copies may be obtained from: Publishing and Depository Services
Public Works and Government Services Canada
Ottawa, Ontario K1A 0S5
Telephone: 613-941-5995 or 1-800-635-7943
Fax: 613-954-5779 or 1-800-565-7757
publications@tpsgc-pwgsc.gc.ca
<http://publications.gc.ca>

Also available on the Parliament of Canada Web Site at the following address: <http://www.parl.gc.ca>