



Chambre des communes  
CANADA

# Comité permanent de la citoyenneté et de l'immigration

---

CIMM • NUMÉRO 005 • 3<sup>e</sup> SESSION • 40<sup>e</sup> LÉGISLATURE

---

TÉMOIGNAGES

**Le mardi 30 mars 2010**

—  
**Président**

**M. David Tilson**



## Comité permanent de la citoyenneté et de l'immigration

Le mardi 30 mars 2010

• (1535)

[Traduction]

**Le président (Monsieur David Tilson (Dufferin—Caledon, PCC)):** La séance est ouverte.

Madame Deschênes, vous êtes présente presque aussi souvent que les membres réguliers de ce comité, et j'aimerais vous souhaiter la bienvenue encore une fois à vous et à vos collègues. Comme vous le savez, nous examinons le processus de demande d'immigration en ce qui a trait aux délais d'attente. Vous êtes là avec vos collègues, et je n'ai pas besoin de vous dire comment procéder, parce que vous avez témoigné de nombreuses fois.

La parole est à vous.

**Mme Claudette Deschênes (sous-ministre adjointe, Opérations, ministère de la Citoyenneté et de l'Immigration):** J'espère que vous m'inviterez une de ces fois et que je n'aurai pas à répondre à des questions.

**Le président:** Eh bien, nous verrons comment se déroulent les choses.

**Mme Claudette Deschênes:** Très bien.

Merci monsieur le président, et je remercie le comité de m'avoir invitée de nouveau à prendre la parole.

Je suis accompagnée de Dawn Edlund, sous-ministre adjointe déléguée intérimaire aux Opérations, et de Heidi Smith, directrice de la Division des politiques et des programmes à l'intention des résidents permanents, à Citoyenneté et Immigration Canada.

Je sais que vous souhaitez nous entendre au sujet des progrès réalisés dans le traitement des demandes de regroupement familial et d'investisseurs, aussi mes remarques vont-elles porter principalement sur ces thèmes.

Comme les membres du comité le savent sans doute, le plan des niveaux d'immigration du gouvernement décrit le nombre d'immigrants que nous prévoyons admettre en 2010 dans les catégories de l'immigration économique, du regroupement familial et de l'aide humanitaire. Le Canada prévoit maintenir ses niveaux d'immigration et accueillir de 240 000 à 265 000 nouveaux résidents permanents en 2010.

La légère hausse de l'immigration économique — maintenant à 64 p. 100 comparativement à 60 p. 100 en 2009 — vise à soutenir l'économie canadienne qui se remet de la récession. Elle nous permettra également de réduire encore l'arriéré de demandes dans la catégorie des travailleurs qualifiés sélectionnés par le gouvernement fédéral. Il est bien connu que toute croissance du marché du travail proviendra bientôt de l'immigration, aussi nos plans en ce qui concerne les admissions dans la catégorie du regroupement familial ont-ils été rajustés en conséquence. Même si le nombre inférieure d'admissions au titre du regroupement familial reflète un recul dans le nombre de demandes présentées dans la catégorie des conjoints et des personnes à charge, il reste que le regroupement familial,

incluant parents et grands-parents, continue d'être un élément important du plan sur les niveaux d'immigration.

CIC a adopté des mesures plus souples visant à faire en sorte que les parents et les grands-parents qui souhaitent rendre visite à leur famille au Canada en attendant le règlement de leur demande d'immigration puissent présenter une demande de visa pour entrées multiples. Cette plus grande souplesse leur permettra de venir plusieurs fois au Canada pendant la période de validité de leur visa. Les époux et partenaires constituent environ 90 p. 100 des demandes dans la catégorie du regroupement familial, et ces dossiers continuent d'être traités avec diligence dès qu'ils se présentent.

[Français]

Étant donné que nous disposons de ressources limitées à répartir dans l'ensemble de notre réseau de bureaux des visas partout dans le monde, nous faisons en sorte que ces ressources se retrouvent à des endroits stratégiques afin de maximiser les services offerts à tous les demandeurs à partir de l'étranger.

J'ai le plaisir de vous informer que de 2004 à 2009, nous avons enregistré une amélioration des délais de traitement dans 80 p. 100 des cas prioritaires de regroupement familial, incluant les époux, conjoints de fait et partenaires ainsi que les enfants. Par exemple, les délais de traitement ont diminué dans les régions suivantes: Abidjan, de 28 mois à 10 mois; Accra, de 31 mois à 21 mois; Damas, de 14 mois à 7 mois; Tel-Aviv, de 11 mois à 9 mois et Manille, de 12 mois à 9 mois.

Comme je vous l'ai mentionné en octobre dernier, le taux élevé de fraude, les désordres civils et l'instabilité politique dans certaines régions du monde ont contribué à allonger le processus des demandes et les délais de traitement à l'échelle mondiale pour les candidats au regroupement familial.

[Traduction]

L'allongement des délais de traitement s'est concentré en grande partie dans quelques bureaux, notamment Colombo, Hong Kong, Nairobi, et Islamabad. Ces délais plus longs sont attribuables à un certain nombre de facteurs, notamment la nécessité de mettre en priorité et de régler les dossiers les plus anciens et les plus complexes, d'extirper les demandes frauduleuses et les relations de complaisance, et de déceler les demandeurs interdits de territoire pour cause de sécurité ou de criminalité.

Les délais de traitement ont augmenté depuis quelques années au bureau des visas de Nairobi à cause de plusieurs facteurs, dont la difficulté de servir 18 pays. Souvent, le manque de fiabilité des moyens de communication, la complexité des arrangements requis en vue de se déplacer dans la vaste zone géographique gérée par le bureau et d'autres questions liées à la sécurité dans la région rendent problématique l'organisation d'entrevues avec les demandeurs. Pour améliorer le traitement, CIC a décidé d'ajouter des ressources dans des missions comme celle de Nairobi.

Maintenant, pour ce qui est des immigrants investisseurs en 2007, nous avons fait passer le traitement de 1 000 à 2 000 cas par année. En 2008, les immigrants ont investi plus de 550 millions de dollars au Canada. Les délais de traitement dans cette catégorie, tant à l'échelon fédéral qu'au Québec, se sont améliorés de manière générale au cours des cinq dernières années, et sont passés d'une moyenne de 43 mois en 2004 à 32 mois en 2009. De 2004 à 2009, les délais de traitement pour 80 p. 100 des demandes d'investisseurs sélectionnés par le gouvernement fédéral et le Québec ont diminué comme suit: à Damas, de 45 mois à 34 mois; Beijing, de 47 mois à 30 mois; Londres, de 30 mois à 25 mois; Buffalo, de 34 mois à 26 mois.

[Français]

Le défi à affronter maintenant dans certaines missions tient au fait que les demandes issues d'immigrants investisseurs dans le volet du gouvernement fédéral ont plus que doublé en 2008 et en 2009. À Hong Kong, par exemple, le nombre de dossiers a fait un bond de 3 459 en 2004 à 11 244 en 2008.

Nous avons réagi à ces augmentations en transférant certains dossiers dans des bureaux où il y a davantage de ressources et d'espace pour traiter de grands volumes de demandes.

À la lumière d'une expérience antérieure au cours de laquelle nous avons transféré des dossiers de travailleurs qualifiés de Delhi à Varsovie en vue d'assurer le traitement, nous avons aussi commencé à inclure les demandes en provenance de Damas.

Au cours des six premiers mois de l'année 2010, nous envisageons de transférer un nombre limité de dossiers de Damas à Londres afin de réduire les délais de traitement en misant sur la capacité et l'expertise du bureau de Londres. Cette expérience contribuera à éclairer CIC sur les solutions à long terme pour le traitement de ce mouvement complexe, mais important.

Au cours des 15 dernières années, CIC a mis en avant un éventail de politiques, de programmes, de services et d'initiatives opérationnelles visant à transformer notre façon de faire.

Cet éventail comprend notamment une nouvelle Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés, la création de centres de traitement des demandes, la consolidation des télécentres régionaux et le réaligement du réseau de services international de CIC. Comme je l'ai déjà mentionné, nous avons aussi expérimenté avec le transfert de dossiers d'un endroit à l'autre pour équilibrer la charge de travail ou accéder à une expertise spécialisée.

● (1540)

[Traduction]

À compter de cet été, nous prévoyons éliminer progressivement le Système de traitement informatisé des dossiers d'immigration ou le STIDI, largement désuet, ainsi que le Système médical de l'immigration, ou SMI, qui sont actuellement en usage dans chacune de nos missions — et les remplacer par le Système mondial de gestion des cas, soit le SMGC.

Introduit en 2004, le SMGC est utilisé aujourd'hui pour traiter chaque année plus de 200 000 demandes de citoyenneté canadienne et de preuves de citoyenneté. À l'étranger, l'essai du système au complet devrait être achevé d'ici le 6 avril de cette année. Le deuxième volet du SMGC sera installé dans les bureaux des visas à l'étranger, un bureau à la fois, à compter de la fin juin, à commencer par Port of Spain.

À mesure que d'autres bureaux des visas utiliseront les services en ligne, les utilisateurs de CIC tant au Canada qu'à l'étranger auront plus facilement accès à des renseignements plus complets sur les

demandeurs, et ce, à partir d'un seul endroit. Nous prévoyons la mise en oeuvre complète à l'échelle internationale de l'ensemble du système d'ici mars 2011.

Lorsque le SMGC sera en place, nous disposerons d'une plus grande souplesse pour répartir nos ressources et la charge de travail entre les bureaux à l'étranger et pour communiquer les renseignements plus facilement à nos partenaires et aux organismes de sécurité. Si une catastrophe de l'ampleur du séisme survenu en Haïti devait frapper de nouveau un bureau de CIC, le SMGC nous permettrait rapidement de désigner des agents d'autres bureaux qui pourraient travailler sur les dossiers électroniques et continuer activement le traitement.

De plus, avec le SMGC, nous serons mieux outillés pour détecter et empêcher la fraude. De fait, il nous a été déjà utile en nous aidant à repérer les cas de fraudes en matière de résidence et de lieux de travail.

À titre d'élément fondamental du programme d'innovation des services à CIC, le SMGC jette les bases de futures améliorations à ce chapitre.

De plus, monsieur le président, comme je vous l'avais déjà mentionné l'automne dernier, depuis février 2009, les étudiants qui utilisent les services électroniques ont pu obtenir une prolongation de leurs permis d'études en ligne. En tablant sur le succès et la popularité de ces services électroniques, notre « série de services en ligne », comme nous l'appelons, rejoint désormais en plus des étudiants, davantage de résidents temporaires se trouvant déjà au Canada comme les travailleurs et les visiteurs, et leur permet de présenter eux-mêmes directement une demande de permis de travail ou de prolongation de la durée de leur séjour au Canada. Plus tard cette année, CIC commencera aussi à faire l'essai des services en ligne pour les demandeurs étudiants à partir de certaines missions à l'étranger.

Enfin, monsieur le président, l'utilisation de la biométrie améliorera la qualité de nos décisions en matière d'immigration et marque une autre étape importante dans nos efforts visant à réduire le nombre d'usurpations de l'identité et à améliorer la sécurité des Canadiens.

[Français]

Monsieur le président, il faut du temps pour traiter les demandes, notamment pour réaliser les vérifications de sécurité et les examens médicaux appropriés. Il faut également tenir compte du plan relatif aux niveaux d'immigration qui est présenté chaque année au Parlement.

Nous allons en avant avec un programme d'immigration modernisé et adapté aux besoins qui nous permet d'aider le gouvernement à s'acquitter de ses engagements consistant à soutenir l'économie canadienne, à réunir les familles et à protéger les réfugiés.

Je vous remercie. Je me ferai un plaisir, avec mes collègues, de répondre aux questions des membres du comité.

[Traduction]

**Le président:** Merci, madame Deschênes.

Je suis désolé de vous informer que je pense qu'il y aura des questions.

**Mme Claudette Deschênes:** Vraiment?

**Le président:** J'en ai bien peur.

Monsieur Coderre, vous avez les sept premières minutes. La parole est à vous, monsieur Coderre.

[Français]

**L'hon. Denis Coderre (Bourassa, Lib.):** Je suis inquiet, monsieur le président. Je vois la sous-ministre plus souvent que ma femme ces temps-ci à cause du nombre de témoignages qu'elle vient faire devant nous. Je parle d'ici, bien sûr.

Madame Deschênes, c'est un éternel recommencement. Quand j'étais ministre, on en parlait toujours. On avait établi à l'époque le GCMS. Avec le recul, pensez-vous que le problème du traitement des cas est une question de structure ou d'argent? On a toujours parlé de *backlog*. On ne se renverra pas la balle selon le parti politique. On a toujours parlé qu'il y avait une réalité en termes de traitement des dossiers.

J'ai donc une première question toute simple. Pensez-vous qu'il y a un problème de ressources en termes financiers et de personnel ou si c'est la structure qui nous amène là avec le GCMS?

• (1545)

**Mme Claudette Deschênes:** Je pense que le ministère, avec l'argent qu'il a, peut faire ce qu'il doit faire. Cependant, il y a toujours plus de demandes que ce qu'on peut faire chaque année. C'est donc une occasion pour le gouvernement canadien, mais c'est aussi un défi du côté opérationnel.

**L'hon. Denis Coderre:** Évidemment, en 1995, vous vous en souvenez, il y avait eu une révision des programmes. On avait décidé d'identifier des régions. Londres allait s'occuper d'une partie de l'Europe, avec le golfe Persique. Il y avait Paris et le reste. Maintenant, il semble pouvoir y avoir une certaine décentralisation. Si on parle plus spécifiquement de la réalité au niveau de l'immigration francophone et si on veut assurer un travail plus adéquat, tous les ambassadeurs des autres pays iront vous voir.

Si on prend le Maghreb, par exemple, étant donné qu'on a plus d'outils et d'argent entre les mains — le montant a augmenté depuis 2004; entre 2005 et 2009, il y a eu un flux d'argent supplémentaire —, est-on prêt à dire qu'il y a déjà des comptoirs mais que, au lieu de tout faire passer par Paris ou Hong Kong, on peut commencer à décentraliser? Le point de chute de la demande du visa ou de la demande de l'immigrant en devenir peut-il être aussi une solution par rapport au traitement de la demande?

**Mme Claudette Deschênes:** Présentement, les données ne sont pas dans le système. On a très peu de données, et la plus grande part des documents ou de l'information se trouve dans un document papier. Il faut donc garder tout l'argent pour les documents et la conservation de toutes ces choses. Le SMGC va nous permettre d'avoir beaucoup plus de données électroniques. Il va aussi faire en sorte qu'une partie d'une décision qui n'est pas basée sur une connaissance de la région puisse être prise à l'extérieur, dans une région centralisée. Pour la partie possiblement à risque, qui nécessite une entrevue parce que les critères ne sont pas respectés ou qui suscite des questions, ce travail se ferait sur place.

Avec le programme biométrique, il faut se demander si on veut être présents dans plus de localités, dans de plus petits bureaux, et que de plus gros bureaux offrent un service d'appui en se chargeant d'ouvrir et de gérer les dossiers. C'est ce que le système va nous permettre de faire.

**L'hon. Denis Coderre:** Il y a le traitement de base du dossier, quand l'agent le reçoit. Il y a une entrevue et ainsi de suite. Or vous êtes un peu à la remorque des autres agences. Il y a la question médicale, mais il y a aussi la question de la sécurité. On ne peut pas dire « *been there, done that, got the T-shirt* ». On ne peut pas dire aux gens responsables des questions de sécurité de se dépêcher parce

qu'on a besoin des données. Eux-mêmes se plaignent d'un certain manque de ressources.

Êtes-vous satisfaite du temps consacré au traitement du dossier, en matière de sécurité?

**Mme Claudette Deschênes:** Je dirais que pour 80 p. 100 des cas, nous sommes très satisfaits et que 20 p. 100 des cas sont probablement un peu plus complexes. Ce ne sont pas les analyses qui doivent être faites avec nos partenaires qui causent problème. La grande majorité du temps de traitement est due au fait que les cas doivent attendre leur tour pour entrer dans la fourchette des niveaux.

**L'hon. Denis Coderre:** Serait-il juste de dire que les 20 p. 100 sont peut-être toujours concentrés dans les mêmes régions du monde?

**Mme Claudette Deschênes:** Ce n'est pas nécessairement ce que je dirais parce que les gens sont si mobiles, alors souvent...

**L'hon. Denis Coderre:** Ils se déplacent. Ils ont compris. D'accord.

Au fait, comment ça se passe pour le Québec? Avez-vous reçu plus de demandes pour Haïti?

**Mme Claudette Deschênes:** J'ai parlé aujourd'hui même au sous-ministre adjoint des opérations au Québec.

**L'hon. Denis Coderre:** Je ne veux pas que vous lui parliez: je veux savoir si vous avez reçu des dossiers du Québec. En avez-vous reçu?

**Mme Claudette Deschênes:** Je n'ai pas cette information, mais je vais vous la faire parvenir.

**L'hon. Denis Coderre:** D'accord.

Pour ce qui est des cas de fraude, il y en avait encore dans certains endroits. On avait parlé de Damas, de Port-au-Prince, avant le séisme. Y a-t-il moins de cas maintenant? Y a-t-il moins d'enquêtes à l'interne?

• (1550)

**Mme Claudette Deschênes:** Vous parlez des cas qui nous sont soumis? D'accord. En ce qui a trait à la fraude, je pense que nous devons systématiquement avoir une longueur d'avance. En effet, il est toujours possible qu'un certain pourcentage de notre clientèle essaie de trouver le maillon faible. Nous continuons donc à nous pencher là-dessus. Nous voulons aussi hausser l'assurance de la qualité.

**L'hon. Denis Coderre:** Quel est le maillon faible, présentement?

**Mme Claudette Deschênes:** Je vais vous donner l'exemple de la catégorie du regroupement familial, dans le cas de Hong Kong. Le temps de traitement a beaucoup changé au cours des dernières années parce que le mouvement a beaucoup changé. On a découvert qu'un bon nombre de gens utilisaient le mouvement pour tenter de venir au Canada, mais que ce n'était pas des...

**L'hon. Denis Coderre:** Y a-t-il des bureaux où ça va mieux? Quelle est la situation à Islamabad et à Damas? Avez-vous des problèmes?

**Mme Claudette Deschênes:** Si vous parlez de la clientèle...

**L'hon. Denis Coderre:** Je parle de sécurité, de fraude et de choses de ce genre.

**Mme Claudette Deschênes:** Pour ce qui est de la clientèle qui essaie de faire passer des documents frauduleux, on fait encore face à des défis.

**L'hon. Denis Coderre:** Ça va bien du côté du personnel?

**Mme Claudette Deschênes:** Oui.

[Traduction]

**Le président:** Merci.

Monsieur St-Cyr.

[Français]

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

Je voudrais comprendre un peu mieux l'impact qu'a une augmentation du nombre de demandes. Il va de soi que le temps de traitement est plus long, mais il y a aussi que les ressources augmentent parce que les demandeurs doivent payer des frais pour que leur demande soit étudiée.

Qu'il s'agisse du regroupement familial ou des immigrants investisseurs, j'aimerais savoir si, en moyenne, le montant payé par ces demandeurs couvre le coût généré par le traitement de leur demande.

**Mme Claudette Deschênes:** En matière de recouvrement des coûts, le montant est établi pour couvrir ce qu'il en coûte au ministère et aux partenaires pour faire une demande moyenne.

**M. Thierry St-Cyr:** D'accord. On peut donc penser que si le nombre de demandes augmente de façon importante dans une région, il y aura les ressources financières qui s'y rattachent. Elles ne sont peut-être pas dans cette région, mais le ministère les rendra disponibles pour éventuellement embaucher du nouveau personnel ou avoir d'autres ressources.

**Mme Claudette Deschênes:** Ces fonds ne sont pas disponibles au ministère. La demande retourne donc au *revolving fund* du gouvernement, au ministère des Finances.

**M. Thierry St-Cyr:** Autrement dit, vous avez une enveloppe qui est effectivement donnée directement au ministère et tous les revenus qui sont perçus à cet égard ne retournent pas chez vous. Ils retournent au fonds et c'est le gouvernement qui les alloue comme il le veut. Mais en termes de récupération des coûts pour le contribuable, à toutes fins pratiques, c'est à peu près neutre. L'augmentation des demandes ne représente pas un fardeau fiscal supplémentaire pour le contribuable.

J'ai souvent réfléchi aux questions des délais d'attente et, malheureusement, j'ai souvent l'impression qu'en matière d'immigration, et ce n'est pas seulement le cas ici, ce n'est pas uniquement une conséquence du manque de ressources, mais c'est aussi, en quelque part, une façon de gérer les inventaires de personnes qui font une demande. Par exemple, si on prend le quota global qui est d'atteindre 240 000 par année si ma mémoire est bonne et qu'on ramène tous les délais d'attente à 12 mois et moins partout, on défoncerait complètement ce chiffre de 240 000 parce que le seul mécanisme qu'on a pour contrôler véritablement les demandes, ce sont les ressources qu'on met pour les traiter. Est-ce exact?

**Mme Claudette Deschênes:** Je crois qu'il est très important que les gens réalisent que le nombre qu'on nous dit qu'on va traiter chaque année et qui est déposé au Parlement, c'est le nombre qu'on veut atteindre. D'une certaine manière, il est vrai qu'on ne veut pas

dépasser ce nombre car il est aussi basé sur l'argent qui est disponible pour aider ces gens à s'établir au Canada.

• (1555)

**M. Thierry St-Cyr:** Si on garde donc le même quota, le même objectif et les mêmes critères, cela ne sert à rien d'accélérer complètement le traitement puisque, de toute manière, si on fait cela, on va finir par excéder le quota.

[Traduction]

**Mme Claudette Deschênes:** Voulez-vous expliquer les niveaux?

**Mme Heidi Smith (directrice, Politiques et programmes à l'intention des résidents permanents, ministère de la Citoyenneté et de l'Immigration):** Comme Mme Deschênes le disait, les niveaux sont établis chaque année. Ils sont partiellement fondés sur les arriérés, ainsi qu'à la suite de consultations auprès des provinces et d'autres intervenants. Ils sont fondés sur les ressources qui nous sont attribuées pour effectuer notre travail, et ils doivent également tenir compte d'une capacité d'absorption quelconque, ainsi que des fonds pour l'établissement. Alors, ce n'est pas simplement une question de...

[Français]

**M. Thierry St-Cyr:** J'ai une bonne idée de la réponse. Je ne vous demande pas de faire une déclaration politique sur les niveaux ni même sur les ressources, mais je veux simplement valider quelque chose avec vous. Si le Parlement décidait d'allouer plus de ressources pour traiter toutes les demandes en six mois et gardait les mêmes critères, on défoncerait complètement les quotas.

**Mme Claudette Deschênes:** Oui et c'est en partie pour cela que nous sommes très satisfaits des instructions ministérielles et de la possibilité décisionnelle que nous offre ce nouveau système en nous permettant de ne pas garder chaque demande dans le système et de les traiter.

**M. Thierry St-Cyr:** D'accord. Au même titre qu'il n'y a pas officiellement de quota régional, quand le Parlement a établi le nombre de personnes qui pourront entrer annuellement au pays, on n'établit pas combien vont arriver d'Afrique, d'Asie, etc. Dans les faits, il est exact de dire que l'allocation des ressources dans différentes missions fera en sorte que pourront entrer plus ou moins de gens à partir de différentes régions.

**Mme Claudette Deschênes:** Le chiffre opérationnel est décidé du côté opérationnel et tient compte non seulement de l'immigration, mais aussi du mouvement temporaire. Cela tient également compte des agents, mais aussi de la place qu'on a dans nos missions.

Maintenant, si on déplace une ressource d'un bureau à un autre, on essaie aussi de regarder à long terme combien de personnes viendront. Par exemple, à une certaine époque, cela a pris de l'expansion en Inde parce qu'on cherchait des gens qui avaient des capacités en informatique.

On essaie de décider où on envoie nos agents et pas seulement aujourd'hui, puisqu'on tente d'anticiper le mouvement de la demande du côté du marché du travail, mais aussi du côté des travailleurs temporaires et des étudiants.

**M. Thierry St-Cyr:** Ultimement, la durée de l'attente est conditionnelle au choix de gestion qui sera fait, à savoir quels endroits seront priorisés comme immigration et ceux auxquels on accorde moins d'importance.

**Mme Claudette Deschênes:** Non, c'est plutôt basé sur l'endroit où sont nos ressources. On essaie d'avoir des ressources à travers le monde. Par exemple, certains pourraient demander pourquoi avon-nous des ressources à Buenos Aires? Ce n'est peut-être pas efficace de faire cela. Cependant, notre stratégie fait en sorte que l'on veut une immigration internationale. Il existe de petits bureaux qui ne sont pas aussi efficaces qu'un bureau où on peut faire des économies d'échelle.

[Traduction]

**Le président:** Merci.

Madame Chow.

**Mme Olivia Chow (Trinity—Spadina, NPD):** Pour poursuivre sur ce point, je sais que vous avez des cibles pour les bureaux des visas, est-ce exact?

**Mme Claudette Deschênes:** Nous avons des niveaux opérationnels.

**Mme Olivia Chow:** Exactement, et ils sont du domaine public.

**Mme Claudette Deschênes:** Oui.

**Mme Olivia Chow:** Pourriez-vous alors transmettre ces données au comité?

**Mme Claudette Deschênes:** Tant et aussi longtemps qu'on tient compte du fait qu'on les établit et qu'on les change au courant de l'année.

**Mme Olivia Chow:** Oui. Je comprends tout à fait.

Mais une fois que vous atteignez la cible — disons qu'à New Delhi la cible est d'environ 13 000 demandes pour le regroupement familial — et vous estimez le nombre d'employés dont vous avez besoin, même si vous avez un grand nombre de dossiers en arriéré, vous ne poursuivez pas le traitement. Vous ne décidez pas tout d'un coup demain que vous traiterez 25 000 demandes pour la catégorie du regroupement familial et qui ont été faites à New Delhi. Même si vous aviez les ressources à votre disposition, ce n'est pas ce que vous feriez.

**Mme Claudette Deschênes:** Habituellement, le niveau opérationnel ou la cible opérationnelle que nous donnons se fonde sur une répartition de toutes les catégories dans les missions en fonction du personnel que nous avons. Alors, on examine le cas de New Delhi et nous déterminons que nous avons tel arriéré dans tel groupe; nous savons que le regroupement familial en est un, que les conjoints...

•(1600)

**Mme Olivia Chow:** Alors, vous arrêteriez le traitement des demandes lorsque vous atteignez la cible?

**Mme Claudette Deschênes:** Les cibles sont établies en fonction des visas qui sont délivrés. Les niveaux se fondent sur les admissions. Ainsi, on dépasse toujours le nombre auquel on veut arriver.

Vais-je vous dire que des gestionnaires ont suivi mes instructions et qu'ils ont dit de poursuivre le travail, ou bien que quelques-uns se sont arrêtés parce qu'ils estiment qu'ils ont atteint les cibles annuelles et qu'ils vont recommencer? Je ne pense pas qu'habituellement on atteigne les cibles avant le mois d'octobre, novembre ou bien décembre, et normalement ce n'est pas une question... Ils arrêtent, mais ensuite ils réaffectent leurs ressources à la première étape. Au lieu de terminer le traitement d'un dossier, il se peut qu'ils rajoutent d'autres dossiers dans la file d'attente pour les entrevues ou bien ce genre de choses.

**Le président:** Excusez-moi, je veux tout simplement m'assurer que vous allez entreprendre de nous fournir ces cibles, ces limites.

**Une voix:** Oui.

**Le président:** Je suis désolé madame Chow. Merci.

**Mme Olivia Chow:** Alors, disons que vous avez terminé au mois d'août...

**Mme Claudette Deschênes:** Ça ne s'est jamais produit. Je voudrais bien.

**Mme Olivia Chow:** Très bien. Je faisais tout simplement preuve d'optimisme.

Ainsi, les cibles sont vraiment établies en fonction des employés dont vous disposez. Mais, si demain nous disons que nous voulons que les cibles au bureau de New Delhi soient de 20 000 demandes dans la catégorie du regroupement familial, plutôt que 12 700, vous trouveriez le personnel supplémentaire nécessaire s'il pouvait y être logé afin de réduire les délais d'attente, etc. C'est quelque chose qui pourrait se faire, non?

**Mme Claudette Deschênes:** Tant et aussi longtemps que ça correspond à l'ensemble...

**Mme Olivia Chow:** C'est vrai. À ce moment-là, il faudrait augmenter la catégorie de la famille. Il faudrait que les chiffres soient plus importants dans l'ensemble. Ils devraient alors passer à plus de 265 000 ou quelque chose du genre, mais c'est très certainement faisable.

**Mme Claudette Deschênes:** J'aimerais tout simplement noter que les cibles opérationnelles ne sont pas uniquement fondées sur le personnel que nous avons et le roulement, entre autres choses, mais également en fonction de fonds supplémentaires à être affectés pour les affectations temporaires. Bon nombre des missions, et des missions les plus importantes, ont également besoin du service temporaire pour atteindre ces cibles, parce que nous savons qu'il y a un immense arriéré et que nous voulons traiter ces dossiers dans la mesure du possible, et nous essayons tant que faire se peut de faire en sorte que tout soit équilibré, mais certains dossiers sont beaucoup plus difficiles à traiter que d'autres.

**Mme Olivia Chow:** Je comprends.

Ça vous prend un an ou deux pour faire approuver le parrainage, et par la suite vous interviewez les requérants. Alors, pourquoi ne pas dire aux gens qu'il s'agit d'un processus à deux étapes et qu'ils n'ont pas à payer pour la deuxième étape — c'est-à-dire pour la part du requérant — avant d'en arriver à cette étape?

À l'heure actuelle, ce qui se passe, c'est que les parrains présentent la demande et par la suite, ils se rendent aux bureaux des députés et disent, « j'attends depuis un an. Mon père n'a même pas été convoqué à une entrevue, et les dossiers médicaux, etc. » Pourquoi ne pas dire clairement que ça prendra au moins un an avant que vous ne terminiez l'examen de la demande de parrainage?

**Mme Claudette Deschênes:** Je vais demander à ma collègue de répondre, elle était autrefois avocate principale.

**M. Dawn Edlund (sous-ministre adjointe déléguée intérimaire, Opérations, ministère de la Citoyenneté et de l'Immigration):** Merci.

À l'heure actuelle, notre temps de traitement global pour la catégorie de la famille, pour les membres de la famille immédiate, est de 13 mois, y compris l'étude de parrainage et...

**Mme Olivia Chow:** En fait, je parle de l'Asie, plus particulièrement Hong Kong, et New Delhi. Pour Islamabad et New Dehli, ça prend pas mal de temps.

**M. Dawn Edlund:** Pour ce qui est de savoir si nous devrions songer à diviser les tarifs du parrainage de façon distincte du droit effectif de résidence permanente par exemple...

**Mme Olivia Chow:** Sinon, vous pourriez aviser les requérants.

**M. Dawn Edlund:** Eh bien, les requérants possèdent maintenant beaucoup d'information à laquelle ils peuvent accéder sur le Web concernant les temps de traitement, surtout depuis que nous avons rajouté de nouveaux documents sur le Web. On y indique précisément les temps de traitement pour chaque endroit partout au monde et pour chaque catégorie de demande d'immigration.

Pour ce qui est de diviser les tarifs par rapport à ce que nous faisons actuellement, cela fait l'objet d'un litige devant la Cour fédérale en ce moment, de sorte que nous ne pouvons pas vraiment en parler.

**Mme Olivia Chow:** Peu importe. D'accord.

J'aimerais passer à un autre sujet dans ce cas.

Je parle des époux, partenaires et enfants venant de Hong Kong. Il ne peut pas être vrai que 62 p. 100 de ces demandes sont frauduleuses. Combien de demandeurs ont gain de cause devant la Section d'appel de l'immigration?

•(1605)

**Mme Claudette Deschênes:** Je ne suis pas certaine d'avoir cette information. Nous revenons d'une conférence des gestionnaires des programmes à Hong Kong, où nous avons entendu un exposé sur les questions touchant la catégorie du regroupement familial venant de Hong Kong. Je ne pense pas que nous perdions beaucoup de ces causes.

Encore une fois, comme j'ai déjà dit ici, il y a un nouvel élément à Hong Kong, et c'est lié au crime organisé.

**Mme Olivia Chow:** Pourriez-vous nous fournir une comparaison montrant que la Section d'appel de l'immigration a approuvé dans les dernières quelques années les demandes de parrainage d'époux de ces missions, et que ce sont donc les leçons que nous avons apprises de la Section d'appel de l'immigration? Par exemple, disons que  $x$  pourcentage a été rejeté mais que un pourcentage  $y$  a été renversé. Donc s'il y a une tendance à renverser les décisions d'une quelconque mission, cela signifierait qu'il y a un problème à cette mission. Est-ce que nous tirons des leçons et...

**Mme Claudette Deschênes:** J'aimerais faire le commentaire suivant: quand ces gens vont devant la Section d'appel de l'immigration, il s'agit d'une audience *de novo*. S'il faut attendre 18 mois entre le refus par la mission et les débuts de l'audience à la Section d'appel de l'immigration, la Section d'appel de l'immigration examinera ce qui est arrivé durant ces 18 mois; je n'aime pas dire ça, mais dans certains de ces cas, le couple aura créé de bonnes relations dans les 18 mois suivant le refus, alors cela ne nous indique pas vraiment si la première décision était la bonne ou pas.

**Le président:** Merci, madame Deschênes.

Madame Chow, votre temps est écoulé.

Monsieur Dykstra, veuillez commencer.

**M. Rick Dykstra (St. Catharines, PCC):** Merci, monsieur le président.

Un des points que vous avez mentionnés, Claudette, est qu'au début de cet été, nous prévoyons remplacer progressivement le

système informatisé de traitement des demandes d'immigration, un système en grande partie désuet, par le système mondial de gestion des cas. Pourriez-vous nous donner un peu plus de détails? Comment est-ce que cela va réduire les délais d'attente, et combien faudra-t-il pour mettre en place le nouveau système?

**Mme Claudette Deschênes:** Pour ce qui est des délais d'attente, si ces délais sont fondés sur notre exercice sur les niveaux annuels, ça ne serait pas très utile, mais ça pourrait nous aider à utiliser nos ressources d'une façon différente.

Étant donné que le Système mondial de gestion des cas comprendra davantage de données sous forme électronique, il nous permettra de voir une plus grande partie du dossier que nous le pouvons actuellement. Maintenant, dans notre système STIDI tout est sous forme biographique. Il n'y a pas beaucoup d'informations. Le Système mondial de gestion des cas nous permettra de simplifier la façon dont on échange de l'information avec nos partenaires lors de l'examen de demandes. Il nous permettra également, au fur et à mesure que nous ajouterons d'autres applications, de songer à faire du travail en amont et en aval, travail essentiellement administratif afin que nos agents à l'étranger puissent vraiment mettre l'accent sur l'assurance de la qualité, l'enquête des fraudes, la recherche du renseignement et des entrevues, lorsque c'est nécessaire.

À l'heure actuelle, de nombreux agents font d'autres types de travail, comme de la supervision des registres et ce genre de chose. Nous pensons que lorsque le Système mondial de gestion des cas sera mis en oeuvre et que nous y ajouterons des applications, nous pourrions redéployer nos ressources afin que nos agents à l'étranger puissent effectuer du travail à valeur ajoutée, tandis qu'au Canada nous ferons davantage de travail en aval et en amont.

**M. Rick Dykstra:** Ça correspond un peu à ma prochaine question concernant ce qui se passe à Sydney, en Nouvelle-Écosse, à l'heure actuelle. Selon toute évidence, le ministère n'a pas renouvelé les contrats des employés temporaires à cet endroit en plus de ceux des 63 travailleurs occasionnels.

Je veux vous donner l'occasion de nous présenter, du point de vue du ministère, les raisons et les justifications de la décision que nous avons prise de ne pas prolonger ces emplois à court terme.

**Mme Claudette Deschênes:** Nous commençons chaque année avec ce que nous appelons les services votés, qui représentent les ressources que nous avons pour le personnel permanent dans nos bureaux au Canada et à l'étranger. Nous faisons le suivi des fonds que nous dépensons et quelquefois il y a des dérapages parce que nous recevons de nouveaux fonds au ministère ou bien parce que nous n'avons pas été en mesure de doter certaines positions à d'autres endroits.

À Sydney, nous avons trouvé des fonds supplémentaires et embauché des gens en leur disant qu'il s'agissait de contrats à durée déterminée ou bien de contrats occasionnels de 90 jours, afin de nous permettre de continuer de travailler sur des dossiers et d'éviter leur accumulation, mais nous savions très bien qu'il s'agissait de ressources temporaires et qu'à la fin de l'exercice nous ne pourrions pas renouveler leurs contrats.

Encore une fois cette année, alors que nous arrivons au milieu de l'exercice, nous allons examiner nos ressources et nous essayerons de procéder de la même façon. On se pose toujours la question, à savoir peut-on rajouter quelques employés —sans oublier qu'il ne s'agit pas d'employés permanents — pendant un certain temps et traiter davantage de dossiers? C'est la question que nous ne cessons de nous poser.

•(1610)

**M. Rick Dykstra:** En ce qui concerne ces employés, même si vous voudriez en faire des employés permanents, savent-ils bien qu'ils sont embauchés seulement pour un certain temp et que cela dépend des fonds disponibles durant cette période?

**Mme Claudette Deschênes:** Les lettres qu'ils reçoivent, au même titre que s'ils étaient des employés travaillant à Ottawa ou à Toronto, indiquent clairement qu'il s'agit de postes de période déterminée ou de postes occasionnels et qu'à une certaine date l'emploi cessera.

**M. Rick Dykstra:** Lorsque vous examinez les services votés, pourriez-vous faire cet exercice à l'échelle internationale, si nous pouvions en ce qui a trait au financement en cours d'exercice, apporté de l'aide dans un pays où les délais d'attente sont trop longs? Avons-nous déjà essayé ce genre de solution temporaire ou est-ce impossible à faire à l'échelle internationale?

**Mme Claudette Deschênes:** Dans nos missions, on appelle cela une « affectation temporaire ». D'habitude, les agents décisionnaires sont détachés à partir de nos bureaux au Canada ou bien nous faisons appel à des « recrutés locaux » d'urgence. Ce peut être pour une période de 30, 60 ou 90 jours. En fait, à l'étranger, en cas d'urgence, nous faisons appel à beaucoup de recrutés locaux.

Ce peut être pour les périodes de pointe, l'été. Nous n'avons pas nécessairement besoin d'employer ces personnes toute l'année, mais l'été, nous augmentons l'effectif pour répondre à la demande de visas.

**M. Rick Dykstra:** Ainsi, Haïti serait un cas typique où vous auriez renforcé le service d'urgence, n'est-ce pas?

**Mme Claudette Deschênes:** Il y a là un service d'urgence. Il y a beaucoup d'affectations temporaires.

Nous avons un service d'urgence à Saint-Domingue et également des affectations temporaires.

Dans nos bureaux d'Ottawa, nous utilisons aussi des employés occasionnels ou occupant des postes pour une durée déterminée d'urgence.

**M. Rick Dykstra:** Attribueriez-vous la réduction du délai d'attente que nous constatons ici à ces mesures d'urgence ou cette planification d'urgence ou au recrutement?

**Mme Claudette Deschênes:** Je répondrais certainement en partie. J'attribuerai cela à des mesures innovatrices et à une bonne gestion également.

**M. Rick Dykstra:** Si je pose la question c'est que manifestement on a critiqué les décisions prises dans le cas de Sydney. Il me semble que si ces critiques persistent, le ministère s'abstiendra de grossir les effectifs étant donné que cela pourrait être perçu plutôt négatif que positif alors que les affectations temporaires donnent des résultats positifs et manifestement, le ministère en tire parti au niveau du traitement et du fait que ces délais d'attente sont réduits. Je me dis que vous êtes dans une situation difficile quand il s'agit de prendre des décisions qui prêtent le flanc à la critique, à savoir quand vous annoncez que vous maintiendrez ces postes temporaires.

**Mme Claudette Deschênes:** Pour ma part, en tant que sous-ministre adjointe des opérations, et aussi notre équipe, nous nous disons parfois que quoi que nous fassions, nous serons critiqués. Cela dit, je pense que nous ne changerons pas notre façon de faire. Oui, effectivement, c'est parfois décourageant.

**M. Rick Dykstra:** La situation s'est présentée en 2006, et évidemment, encore en 2009-2010. Je me demande quelle incidence l'utilisation permanente de ces mesures aurait. Selon moi, inévita-

blement, un programme donné sera supprimé parce qu'il est temporaire, mais il peut être d'une grande utilité pour le ministère.

**Mme Claudette Deschênes:** Quant à nous, nous continuerons de procéder ainsi. Nous ne voudrions pas devoir nous présenter ici et annoncer qu'une grosse partie des crédits n'ont pas été utilisés car, alors, vous seriez en droit de nous poser des questions.

**Le président:** Merci beaucoup. La série de sept minutes est terminée.

Je voudrais vous poser une brève question. Plus d'une fois, des gens dans ma circonscription sont venus à mon bureau et m'ont dit que certains personnels dans d'autres pays leur avaient proposé d'accélérer le processus pour quelques dollars. Plus d'un de mes électeurs me l'ont rapporté... pas en grand nombre mais plusieurs. Je ne sais absolument pas si c'est vrai.

Tout d'abord, disposez-vous de faits prouvant que cela s'est avéré vrai dans certains pays? Deuxièmement, quelles formations et garanties avez-vous prévues pour vous assurer que cela ne se produise pas?

Je présume que vous avez fait le nécessaire pour que cela ne se produise jamais mais je vous pose la question en raison de ce que l'on m'a rapporté dans ma circonscription.

•(1615)

**Mme Claudette Deschênes:** Je suis contente que vous ayez posé une deuxième question parce que j'avais mal compris la première.

Vous parlez de gens à qui l'on a proposé de verser de l'argent à quelqu'un afin de faciliter le traitement de leurs dossiers, n'est-ce pas?

**Le président:** Oui, c'est bien cela.

**Mme Claudette Deschênes:** Ce serait naïf de vous dire que cela ne se produit pas ou que les gens ne font pas cela. D'après mon expérience, si cela se produit, il n'y a aucun lien avec les agents décisionnaires ou avec un agent qui peut accélérer le processus. On fait croire qu'il y a une possibilité d'un lien avec quelqu'un.

Les agents du service extérieur basés au Canada et en mission à l'étranger prennent des décisions mais une partie de leur travail est de gérer le risque éventuel dans la mission. Une partie de leur travail est l'assurance de la qualité dans la prise de décision. Ils mettent en place des systèmes auxquels certains reprochent le manque de souplesse mais une certaine rigidité dans le système garantit que personne ne peut faire d'incartades et accepter de l'argent, etc.

Il y a des systèmes en place. Nous faisons régulièrement des vérifications de nos programmes et ce sont des vérificateurs indépendants qui évaluent le fonctionnement de ces systèmes. Nous voulons continuer d'améliorer l'assurance de la qualité, non seulement en ce qui a trait aux décisions négatives mais aussi aux décisions positives pour garantir qu'il n'y a pas de passe-droits.

Cela se fait sur divers fronts. Nous travaillons assurément avec le ministère des Affaires étrangères avec les agents commerciaux dans certaines missions où le risque est très élevé. Il y a des missions où nous avons des agents de sécurité et nous travaillons avec eux. Tous les recrutés locaux ont une cote sécuritaire et des vérifications locales sont faites périodiquement.

**Le président:** Pouvez-vous dire qu'il y a des régions où la situation est pire qu'ailleurs? C'est une question assez terrible mais je la pose de toute façon.

**Mme Claudette Deschênes:** Il suffit de se reporter à l'indice de corruption à l'échelle internationale. Dans les pays où il y a de la corruption, nous dirions que le risque de ce genre de comportement est plus élevé.

**Le président:** Monsieur Bevilacqua.

**L'hon. Maurizio Bevilacqua (Vaughan, Lib.):** Merci beaucoup.

Ma question porte sur les fonctionnaires qui parfois n'ont pas les ressources nécessaires pour faire ce qu'ils doivent faire. Que vous faut-il de plus pour améliorer le traitement des demandes?

**Mme Claudette Deschênes:** Vous allez penser que je ne cesse de me répéter mais il nous faut un système mondial de gestion des cas, un système de demande en direct, un système qui permettra d'avoir des ressources pour l'identification du risque, l'assurance de la qualité et les enquêtes sur la fraude. Voilà ce dont j'ai vraiment besoin pour faire le travail avec la plus grande efficacité et la plus grande efficacité possible.

**L'hon. Maurizio Bevilacqua:** Et pourquoi n'en disposez-vous pas?

**Mme Claudette Deschênes:** Dans le cas du Système mondial de gestion des cas, il y a eu quelques grains de sable, mais nous y sommes presque. Une fois que nous l'aurons, le reste se mettra en place.

**L'hon. Maurizio Bevilacqua:** Nous pouvons parler tant que nous voulons mais si vous ne disposez pas des ressources pour améliorer votre productivité, pour accélérer le temps de traitement, la discussion se borne à l'analyse du problème sans vraiment aborder de solutions. Nous sommes en train de cerner le problème ici, nous en parlons, mais il nous faut trouver le moyen de le régler. Je pense que c'est ce que l'on attend de nous.

**Mme Claudette Deschênes:** À ce propos, bien entendu, il nous faut aussi contrôler les demandes. Sachant que nous ne pouvons pas contrôler les demandes et sachant pourtant qu'il nous faut contrôler le nombre de gens que nous accueillons chaque année, c'est là que nous constatons que nos ressources se consacrent au répertoire des demandes plutôt qu'au traitement des cas. De notre point de vue, les consignes ministérielles représentent un grand pas dans la bonne direction, mais il nous faut continuer.

•(1620)

**L'hon. Maurizio Bevilacqua:** Je sais que beaucoup de gens écoutent ce que nous disons ici ou lisent nos délibérations, mais dans une situation idéale, comment les choses se passeraient-elles? De quels outils disposeriez-vous que vous ne possédez pas maintenant?

**Mme Claudette Deschênes:** Nous avons travaillé très dur pour intégrer notre réseau opérationnel. Le Système mondial de gestion des cas nous donnera une première chance d'y parvenir, et nous permettra de déployer les ressources là où il faut, selon le risque. Moins le risque est grand, moins il est nécessaire d'être sur place pour faire le travail ce qui va nous permettre de réaliser des économies d'échelle.

Voilà donc la première chose à faire. Il nous faut nous détacher du support papier, et passer aux demandes électroniques qui nous permettront de contourner l'entrée des données... Toutes les données seraient entrées par le client.

La biométrie va nous offrir un système de demandes permettant une meilleure identification des candidats.

Il nous faut travailler à la gestion du rendement à l'échelle mondiale, car actuellement les demandes venant de l'étranger sont réparties dans 60 missions. Cet aspect-là fera également partie du Système mondial de gestion des cas.

Voilà comment je vois les choses. Ensuite, le traitement va se faire juste à temps.

**L'hon. Maurizio Bevilacqua:** Mon souci est que cette question constitue un problème plus profond que nous ne pensons. Je dis cela et je vous ai demandé de décrire une situation idéale pour vous mais je constate que la situation idéale que vous avez décrite est très loin de la réalité très loin de ce que vous envisagez, de ce qui est idéal.

Le comité, qui veut faire des recommandations au ministre, doit relever d'importants défis car il existe un écart énorme en l'occurrence. On vous a confié une tâche à accomplir mais d'après ce que je constate, on ne vous a pas donné assez d'outils pour la mener à bien.

Si les parlementaires souhaitent une réduction de l'arriéré, il va falloir faire les investissements nécessaires. J'entends souvent dire que c'est la faute du système et qu'on pourrait réussir sans ressources. Les éléments que vous avez évoqués vont être coûteux, vont exiger des investissements. Si nous voulions vraiment un système d'immigration qui fonctionne, et qui fonctionne bien, et sur lequel nos parlementaires peuvent compter, alors nous consentirions à investir. Sans investissements, les chiffres ne vont pas baisser par simple intervention divine. Cela ne se fera pas.

Ainsi, j'espère que nous sommes tous attentifs et que nous comprenons qu'il y a un écart énorme entre les besoins décrits par les fonctionnaires du ministère et ce dont ils disposent effectivement.

**Le président:** Je suis très attentif et votre temps est écoulé.

Madame Thi Lac.

[Français]

**Mme Ève-Mary Thaï Thi Lac (Saint-Hyacinthe—Bagot, BQ):** Bonjour mesdames.

Vous nous avez parlé des grands avantages et des impacts sur les délais du nouveau système qui sera implanté.

Premièrement, vous avez dit que vous aviez diminué les délais d'attente à Abidjan, Accra, Damas et Tel-Aviv. Les ressources que vous avez mis en place sont-elles temporaires ou permanentes?

**Mme Claudette Deschênes:** Tout cela n'est pas lié seulement qu'à des ressources. Je vous mentirais si je disais qu'on a toujours la bonne personne dans chaque bureau. C'est une combinaison de choses, mais parfois ce sont des ressources. Parfois, il s'agit d'aider à la mission à mieux s'organiser pour accomplir ses tâches. Parfois, il s'agit d'améliorations au plan des infrastructures. Alors, ce sont toutes ces choses en même temps. Je dirais que certaines de ces missions ont bénéficié de ressources supplémentaires, mais beaucoup d'autres n'en ont pas eues.

**Mme Ève-Mary Thaï Thi Lac:** On sait que les examens médicaux sont valides pour une année seulement. Quand on voit qu'à Accra il y a encore 21 mois d'attente, cela oblige les gens à passer à nouveau des examens médicaux. Cela peut avoir des impacts sur la durée. N'est-il pas désavantageux pour des gens lorsqu'on voit qu'il y a 21 mois d'attente et que le ministère s'entête à dire que les examens médicaux devraient n'être valides que pour un an? Avec cette norme rigide, on oblige les personnes à passer à nouveau ces examens et à entrer dans un processus complexe dans des pays semblables.

• (1625)

**Mme Claudette Deschênes:** On doit peut-être envisager si l'examen médical au début du processus est la bonne façon de procéder dans certaines situations. La validité de l'examen médical vise à protéger la sécurité des Canadiens. C'est relié au fait que dans plusieurs pays la tuberculose est endémique. Je ne sais pas si le fait de prolonger la validité de l'examen médical est une solution nécessaire. Cependant, on pourrait peut-être l'envisager.

**Mme Ève-Mary Thaï Thi Lac:** Je vois qu'à Accra le traitement des demandes est passé de 31 mois à 21 mois. Malgré le fait qu'il s'agit d'une diminution de 10 mois, c'est quand même très élevé compte tenu que les autres ont diminué, mis à part Abidjan qui a plus qu'augmenté sa performance. À Tel-Aviv, c'était déjà en deçà d'un an, Manille était à 12 mois et Damas à 14 mois. Pourquoi avez-vous priorisé de réduire des délais qui étaient à mon sens plus acceptables en étant à 11 et 12 mois que de prioriser davantage des endroits comme Accra où les délais étaient à 31 mois? Malgré tout, on constate maintenant qu'il y a presque deux ans d'attente?

**Mme Claudette Deschênes:** Dans ce cas, le problème n'est pas vraiment une question de ressources, c'est à cause du genre de cas où un test d'ADN est nécessaire pour assurer que la relation existe vraiment. Parfois, ce sont des problèmes de courrier. On essaie de communiquer avec la personne, mais celle-ci ne reçoit pas le courrier et on doit le faire à plusieurs reprises. Parfois, c'est parce que les gens ne se présentent pas à l'entrevue. Ces cas sont plus difficiles à régler qu'en ajoutant davantage de ressources.

On est en train de regarder si on peut demander au parrain canadien d'en faire encore plus pour que les périodes soient plus restreintes. En même temps, on veut éviter de choisir une solution qui va rendre cela encore plus difficile pour le parrain parce qu'il va peut-être se retrouver avec le même problème. On est en train d'analyser cela davantage. On est en train de se préparer à rappeler à toutes les missions quoi faire pour garder le processus initial le plus court possible. On réalise que dans certaines missions, le processus est court parce qu'initialement, un agent a analysé le cas tout de suite et a pu prendre la décision immédiatement selon les besoins.

[Traduction]

**Le président:** Merci.

Madame Wong a la parole.

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

Merci d'être venue témoigner au comité.

Ma question porte sur les immigrants investisseurs.

Comme vous l'avez dit, rien qu'en 2008, les immigrants ont investi plus de 550 millions de dollars au Canada. Probablement entre 2004 et 2008, le temps de traitement des demandes pour 80 p. 100 des candidats investisseurs à l'immigration fédérale et québécoise a été réduit. Le cas de Beijing m'intéresse particulièrement car le temps d'attente est passé d'entre quatre et sept mois à trois mois. Mais vous avez dit que vous étiez inquiète dans le cas de Hong Kong. Les

chiffres pour Hong Kong ont grimpé entre 2004 et 2008. En 2004, il y avait environ 3 500 demandes seulement, mais en 2008, ce chiffre est passé à près de 12 000.

Ainsi, la mission de Hong Kong ne traite pas uniquement des dossiers d'immigrants investisseurs, en provenance de Hong Kong même, mais également de dossiers provenant des autres provinces de Chine, n'est-ce pas?

**Mme Heidi Smith:** Effectivement, la mission de Hong Kong traite de dossiers en provenance d'autres régions de Chine également. Je n'ai pas les chiffres à cet égard.

**Mme Alice Wong:** Je pense que les demandes proviennent du Sud de la Chine — Guangdong et une autre province.

**Mme Heidi Smith:** C'est cela.

**Mme Alice Wong:** Étant donné la situation économique en Chine, dans cette région, les gens sont vraiment prospères et ils sont prêts à venir investir. Cela explique-t-il en partie cette recrudescence de demandes?

• (1630)

**Mme Heidi Smith:** Je pense que cette augmentation des demandes est due à divers facteurs. Assurément, une partie de la population est plus prospère depuis quelques années. Nous avons vu le même genre de tendance cependant dans le cas des immigrants investisseurs en provenance d'autres pays. Par exemple, le nombre des visas EB-5 aux États-Unis a triplé depuis un an ou deux. Nous constatons des augmentations semblables dans d'autres pays. Il y a donc un groupe de gens assez nantis, prêts à émigrer. Il est difficile d'attribuer une augmentation aussi spectaculaire à une seule cause.

**Mme Alice Wong:** Vous avez cité un autre pays aux prises avec des défis semblables. S'agissant du temps de traitement pour les immigrants investisseurs, comment notre programme se compare-t-il à des programmes semblables dans d'autres pays? Vous avez cité un pays.

**Mme Heidi Smith:** Je crains ne pas avoir ces chiffres sous la main si bien que je ne peux pas vous donner de détails.

**Mme Alice Wong:** Pensez-vous que nous pouvons obtenir ces chiffres?

**Mme Heidi Smith:** Oui, nous allons faire le nécessaire.

**Le président:** Vous prenez un autre engagement. D'accord?

Merci.

**Mme Alice Wong:** Je m'intéresse également aux mesures plus souples prises par CIC. La page 2 de votre exposé dit:

CIC a adopté des mesures plus souples visant à faire en sorte que les parents et les grands-parents qui souhaitent rendre visite à leur famille au Canada en attendant le règlement de leur demande d'immigration puissent présenter une demande de visa pour entrées multiples. Cette plus grande souplesse leur permettra de venir plusieurs fois au Canada pendant la période de validité de leur visa.

Pouvez-vous nous en dire davantage là-dessus et dégager les bénéfices de cette mesure?

**Mme Claudette Deschênes:** Pour l'instant, nous avons un gros arriéré du nombre de cas de parents et de grands-parents que nous pouvons traiter chaque année. Nous reconnaissons toutefois que les parents et les grands-parents peuvent souhaiter rendre visite à leurs proches. Dans les cas de parrainage, s'il y a une demande de visa de visiteur, nous envisageons un visa pour séjours multiples, valide pour la durée de validité du passeport, ce qui leur permet de venir à loisir pendant que leur dossier est en attente à Mississauga avant d'être envoyé à la mission pour traitement actif.

Dans le cas des parents et des grands-parents, nous avons constaté notamment qu'il est parfois difficile d'obtenir du candidat les dossiers médicaux et autres car ils n'ont pas un intérêt aussi vif de venir s'installer au Canada en permanence. Ils souhaitent venir quand le temps est clément et rentrer chez eux après. La période de validité de leur visa leur permet de venir et de rentrer comme ils le souhaitent.

**Le président:** Merci, madame Wong.

Monsieur Young.

**M. Terence Young (Oakville, PCC):** Merci, monsieur le président.

Vous dites dans votre exposé que les époux et partenaires constituent environ 90 p. 100 des demandes dans la catégorie du regroupement familial. C'est une affaire de coeur et ce sont les dossiers que nous recevons à notre bureau de Oakville. Nombre d'entre eux sont des cas de conjoints et certains sont déchirants. Nous faisons de notre mieux pour réunir les couples mariés.

Pouvez-vous nous décrire brièvement la façon dont on les traite activement? Vous dites que vous les placez au-dessus de la pile, n'est-ce pas?

**Mme Claudette Deschênes:** Vous avez raison. Dès que nous les recevons, nous entamons le traitement actif. Et le traitement se poursuit jusqu'à la fin. Dans bien des cas, il y a dispense d'entrevue. Ceux qu'il faut interviewer sont convoqués et parfois il y a une liste d'attente, si bien qu'il y a une période d'attente. Dès que l'entrevue est passée, si on estime qu'ils sont de bonne foi, nous mettons la dernière main aux vérifications de sécurité et de criminalité.

**M. Terence Young:** Ces dossiers sont donc traités en priorité?

**Mme Claudette Deschênes:** Ils sont la priorité des priorités — les tout premiers.

**M. Terence Young:** En 2009, combien de résidents permanents le Canada a-t-il accueilli?

**Mme Heidi Smith:** Juste un peu plus de 252 000, je pense.

**M. Terence Young:** C'est ce que je pensais. Quel est le chiffre idéal?

**Le président:** Je ne suis pas sûr qu'on puisse poser une telle question. Passez à une autre question.

**M. Terence Young:** Je ne voudrais pas poser une question tendancieuse. Je voudrais savoir quel serait le délai d'attente idéal si on doublait vos ressources par exemple?

**Mme Claudette Deschênes:** Je me bornerais à dire que même si c'est une question de ressource en partie, les choses ne s'arrêtent pas là. Il faut songer au niveau d'immigration que nous proposons au Parlement tous les ans.

• (1635)

**M. Terence Young:** Vous avez parlé du grand nombre de fraudes dans certaines régions du monde. Dans quelle mesure les fraudes ont-elles une incidence sur le délai d'attente? Quelle portion de ce délai est due à la fraude?

**Mme Claudette Deschênes:** Nous disons souvent qu'il s'agit de 80 p. 100 des cas. Cela signifie que 20 p. 100 des dossiers sont complexes. La complexité est due soit à une relation de complaisance ou encore à l'état de santé, à la sécurité ou à une fraude quelconque et cela a une influence.

**M. Terence Young:** D'accord.

Et quelle part jouent l'instabilité politique et la désobéissance civile? Pouvez-vous évaluer la part que jouent ces facteurs dans le problème du délai d'attente?

**Mme Claudette Deschênes:** Cela vaut pour certains pays et pas d'autres. Quand j'étais en mission au Sri Lanka, les gens qui vivaient à Jaffna devaient obtenir un laissez-passer pour se rendre à Colombo passer une entrevue. Parfois ils l'obtenaient très rapidement. Parfois, il nous fallait reporter l'entrevue deux ou trois fois avant qu'ils aient pu l'obtenir.

**M. Terence Young:** J'essaie de cerner la situation. Si vous disposiez du double de ressources, si vous disposiez de votre système mondial de traitement, quel délai d'attente réaliste pourrait-on envisager?

**Mme Claudette Deschênes:** Si je n'avais pas de liste d'attente, je pense que je pourrais — et attention à moi ici — traiter un dossier en moins de 12 mois. Bien des dossiers sont en attente au début ou à une autre étape parce que c'est la nature du processus.

**M. Terence Young:** Si c'était donc une moyenne de 12 mois de façon générale, diriez-vous que c'est notre objectif?

**Mme Claudette Deschênes:** Je vous répondrai par l'opposé: si j'affirmais cela, quelqu'un dirait que ce n'est encore pas assez court.

**M. Terence Young:** Oui, je sais. Si je compare avec les chirurgies, certains vous diront qu'un mois d'attente pour une chirurgie du genou, c'est trop long, alors que d'autres trouvent ça tout à fait raisonnable. Pour les chirurgies cardiaques, certains disent qu'une semaine c'est trop long et d'autres disent que c'est tout à fait raisonnable. J'essaie quant à moi d'être réaliste. Si vous disposiez des ressources nécessaires et d'un système bien rodé, qu'est-ce qui serait raisonnable? Je suppose que cela varierait d'un pays à l'autre car vous avez 60 missions différentes. Est-ce que je me trompe?

**Mme Claudette Deschênes:** Tout dépend de la complexité du cas. Je dirais que cela dépend également de la catégorie car on veut faire passer les enfants et les conjoints en premier.

**M. Terence Young:** M. Bevilacqua a donné l'impression que vous n'étiez pas vraiment à la hauteur face à cette énorme situation urgente.

**Mme Claudette Deschênes:** Cela m'a échappé.

**M. Terence Young:** Pour ma part, je pense que vous faites du très bon travail.

**Mme Claudette Deschênes:** Ce n'est pas comme cela que j'ai interprété ces propos.

**M. Terence Young:** En effet, vous faites un excellent travail. Il y a 252 000...

**L'hon. Maurizio Bevilacqua:** J'invoque le Règlement.

**Le président:** Il y a un rappel au Règlement, ce qui n'était pas arrivé depuis un certain temps.

**L'hon. Maurizio Bevilacqua:** Je n'ai jamais dit une telle chose et je pense que vous n'avez sans doute pas interprété...

**M. Terence Young:** Ce n'est pas un rappel au Règlement.

**Le président:** Monsieur Young, il vous reste environ 10 secondes.

**M. Terence Young:** Je pense que vous faites un excellent travail.

**Le président:** Merci beaucoup.

Monsieur Dryden, bienvenue au comité. Vous disposez de cinq minutes.

**L'hon. Ken Dryden (York-Centre, Lib.):** Mes questions sont à peu près dans le même ordre d'idées que celles qui ont été posées, mais je les formulerai peut-être différemment pour mieux comprendre. Je vais utiliser un pays comme exemple, et un candidat comme exemple.

Disons que je choisis la Russie. Quelqu'un se présente à votre porte. Pouvez-vous m'aider à comprendre les diverses démarches que cette personne doit entreprendre et combien de temps il faut pour chaque jalon, à supposer qu'il s'agit tout simplement d'une étape à franchir et qu'il n'y a pas de délai d'attente? Si vous pouvez m'indiquer ce cheminement, je comprendrai beaucoup mieux que je ne le fais maintenant.

Ainsi, nous sommes en Russie et quelqu'un se présente à votre porte. Quelle est l'étape suivante et combien de temps dure-t-elle, concrètement. Ensuite, poursuivez jusqu'à l'approbation de la demande.

**Mme Claudette Deschênes:** D'accord. Puis-je vous poser une question? Dans quelle catégorie situez-vous cette personne?

**L'hon. Ken Dryden:** Disons dans la catégorie du regroupement familial.

**Mme Claudette Deschênes:** D'accord. Supposons que c'est le mari d'une citoyenne canadienne. Cela vous va? Et il est gardien de but.

Disons d'emblée que cette personne ne se présente pas à Moscou. La personne qui la parraine au Canada présente une demande en son nom, la demande est faite pour son époux, accompagnée des renseignements médicaux à Mississauga. Mississauga ouvre un dossier qui est envoyé à Moscou, et Moscou l'examine. Je vais devoir reconfrimer le temps que dure cette démarche, mais je dirais que quatre semaines plus tard, Mississauga ouvre un dossier et l'envoie à Moscou. Le dossier sur support papier est envoyé par messengerie alors que certains éléments sont téléchargés électroniquement.

À ce moment-là, suivant le nombre de demandes au bureau de Moscou, Moscou commence à examiner la demande dans les 10 jours qui suivent. À ce moment-là, un agent étudie les documents... Voulez-vous m'arrêter?

•(1640)

**L'hon. Ken Dryden:** Le seul problème vraiment est que cette période de 10 jours dépend, dites-vous, du nombre de demandes.

Je ne parle pas du nombre de demandes pour l'instant. Je veux savoir combien de temps dure chaque étape pour avoir une idée du délai d'attente optimal. Je me rends bien compte vous n'y parviendrez pas à ce délai d'attente optimal. Je veux tout simplement savoir combien de temps dure chaque étape aboutissant à l'approbation.

**Mme Claudette Deschênes:** Très bien.

Ce qui fait en sorte que c'est plus difficile pour moi de répondre à cette question, c'est que le STIDI est un système qui existe dans chacune des missions. Il m'est difficile de vous dire, « dans cette mission... », même si vous me posez des questions sur Moscou, et nous pourrions peut-être faire sortir les chiffres.

On parle de 10 jours, ouvrir le dossier, examiner les documents, prendre une décision: est-ce que l'on va de l'avant ou pas ou a-t-on besoin de faire passer une entrevue? Si une entrevue n'est pas nécessaire, très rapidement par la suite — on parle de quelques jours — on fait une demande d'examen médical. Si le requérant est vraiment intéressé à venir au Canada, il ira faire un examen médical. Supposons qu'il nous a transmis tous les documents. Il y a aussi le fait que nous vérifions auprès de nos partenaires. Je ne vous surprendrais pas si je vous dis que le crime organisé et la provenance des fonds et toutes ces questions constituent des préoccupations.

**L'hon. Ken Dryden:** Combien de temps est-ce que ça prend?

**Mme Claudette Deschênes:** Ça peut être relativement rapide ou bien très long.

Encore une fois, je sais que vous voulez que j'oublie la quantité de travail en suspens, mais si j'ai de nombreux visiteurs en provenance de Moscou et que le service de sécurité doit faire des vérifications de sécurité pour les Olympiques, alors le temps de traitement est très court.

**L'hon. Ken Dryden:** On ne parle pas d'exceptions comme les Jeux olympiques ou d'autres événements du genre. On parle des opérations quotidiennes, ne vous souciez pas des exceptions. Je veux tout simplement savoir combien de temps ça prend vraiment. C'est uniquement en comprenant les délais que nous pourrions comprendre l'ensemble de la question des ressources.

**Mme Claudette Deschênes:** Pour ce qui est de la priorité accordée à la classe de la famille, actuellement, 80 p. 100 des dossiers à Moscou sont réglés du début à la fin en neuf mois.

À tel point que... Je vais dire que ça prend un mois ou deux avant qu'on ne reçoive les dossiers médicaux, mais je pense que ça ne prend pas autant de temps, en supposant que la personne soit allée rapidement faire son bilan médical. Il y a la vérification d'antécédents. À ce moment là, on est prêt à recevoir les derniers documents. Il faut alors écrire au requérant pour le prier de nous envoyer son passeport afin que nous puissions y ajouter un visa. Disons que ça prend une semaine ou deux ou bien trois ou quatre selon l'endroit où il vit en Russie. Lorsque nous obtenons le passeport, en l'espace de quelques jours — j'allais dire instantanément — nous délivrons le visa et lui retournons son passeport.

Le requérant décide alors de l'époque à laquelle il veut se rendre au Canada. À ce moment-là il peut à sa guise voyager au Canada pendant toute la période de validité du visa.

**L'hon. Ken Dryden:** On n'a aucune influence là-dessus. Je parle uniquement des choses pour lesquelles nous sommes responsables. Vous dites que ça prend maintenant neuf mois pour les dossiers qui ne font pas exception. Ce que je vous demande, en laissant de côté l'arriéré, combien de temps est-ce que chaque étape nécessiterait en deça des neuf mois?

**Mme Claudette Deschênes:** Je ne suis pas certaine de pouvoir répondre à cette question. Je peux vous présenter une réponse écrite après avoir examiné la moyenne.

**L'hon. Ken Dryden:** J'ai une dernière question si vous me le permettez.

**Le président:** Vous avez largement dépassé votre temps. Je ne peux pas vous le permettre.

Ce serait un troisième engagement.

**Mme Claudette Deschênes:** Est-ce que ça signifie que je n'aurai pas à revenir?

**Le président:** Je ne sais pas.

Je suis désolé, monsieur Dryden, vous aviez une piste de questionnement intéressante, mais nous devons poursuivre.

Monsieur Calandra.

**M. Paul Calandra (Oak Ridges—Markham, PCC):** Merci, monsieur le président.

Quand avez-vous commencé le processus lié au Système mondial de gestion des cas?

**Mme Claudette Deschênes:** Est-ce qu'on a une note là-dessus?

Je devrais savoir, parce que j'étais là, mais permettez-moi de vérifier.

Le Système mondial de gestion des cas a été initialement financé en janvier 2002, il a été mis en oeuvre et il permet de traiter des dossiers de citoyeneté.

• (1645)

**M. Paul Calandra:** Alors, ça fait longtemps que vous travaillez ensemble.

Je sais que le budget global du ministère a augmenté, parce que nous avons examiné les prévisions et vu le budget. Mais il se trouve qu'il y a toujours des régions qui ont des délais d'attente plus importants; leurs délais sont constamment plus longs. Je me demande si vous pouvez me donner les cinq ou six principales raisons ou bien davantage pour lesquelles ces bureaux ont constamment des délais plus élevés et ce qui fait qu'ils sont différents des autres bureaux.

**Mme Claudette Deschênes:** Un des principaux problèmes, c'est le type de clientèle qui se trouve à cet endroit. S'il y a beaucoup de fraudes, si on ne peut pas se fier aux documents, eh bien il faut procéder aux entrevues, et les entrevues nécessitent beaucoup plus de temps que l'examen d'un dossier avant de pouvoir le traiter plus à fond.

Cela peut également dépendre de problèmes de santé. Dans bien des endroits, il y a des cas de tuberculose. On ne peut pas entrer au Canada avec une tuberculose active, il faut être traité. Si vous êtes soigné, vous pouvez venir au Canada à condition de montrer que votre maladie est en phase latente. C'est durant cette période, quand on gère un tel dossier, que le requérant doit se faire soigner.

On peut aussi avoir des problèmes d'accès aux clients: on se déplace pour les rencontrer, mais ils ne se présentent pas à l'entrevue, et on ne se rend dans cette région ou bien dans ce pays qu'une fois tous les six mois, parce qu'on attend d'avoir suffisamment de dossiers afin d'être rentable et de bien utiliser les deniers publics.

Il y a aussi le problème de la correspondance. Un autre problème, c'est la façon dont ils décrivent leur famille en incluant beaucoup d'enfants qui ne sont pas forcément les leurs. Nous comprenons qu'il s'agit d'une question culturelle, mais cela, est-ce que ça correspond à notre définition de la catégorie du regroupement familial?

Voilà bien des problèmes. Il y a également beaucoup de visiteurs en été, et quand nous leur accordons la priorité, alors, les dossiers d'immigration doivent être mis en attente.

Il y a aussi des problèmes d'infrastructure en ce qui concerne les missions. Il se peut que nous ne soyons pas en mesure d'ajouter du

personnel, même s'il y a eu une importante augmentation des demandes. À un moment donné, à Islamabad, nous n'étions pas en mesure de quitter l'enceinte. Il y a toutes sortes de raisons, comme la guerre civile au Sri Lanka ou le tsunami. Je dirais que c'est le genre de choses qui font en sorte que les dossiers sont en dehors des normes et plus difficiles à traiter.

On reçoit également un certain nombre de demandes de la part des députés qui veulent savoir où en est rendu un certain dossier, alors à ce moment là on concentre nos efforts à répondre à ces questions. Il y a également des problèmes d'intégrité du programme, où certains membres du personnel qui ne prennent pas de décisions doivent s'assurer qu'il n'y a aucune faute d'exécution.

Le cumul de toutes ces raisons font en sorte, je pense, que les dossiers prennent plus de temps à traiter dans certains endroits que dans d'autres.

**M. Paul Calandra:** Étant donné que vous l'avez évoqué, j'aimerais savoir si le Système mondial de gestion des cas fera en sorte que les bureaux des députés pourront obtenir de l'information plus rapidement.

**Mme Claudette Deschênes:** Le problème pour ce qui a trait au Système mondial de gestion des cas, c'est que 90 p. 100 de l'information dont nous avons besoin pour traiter les dossiers se trouve en version papier. À l'avenir, cette information se trouvera sous version électronique de sorte que nous pourrions y accéder peu importe où nous nous trouverons et que nous pourrions répartir la prise de décisions. Nous pourrions dire que tous les documents sont présents, mais que nous devons interviewer le requérant pour déterminer s'il possède l'expérience par exemple requise pour un travailleur qualifié fédéral. On pourrait demander à la mission de ne faire que cette entrevue.

**M. Paul Calandra:** Markham, dans ma circonscription de Oak Ridges—Markham, est la collectivité où l'on trouve la plus grande diversité ethnique dans tout le Canada. Ce que mon personnel et moi trouvons le plus frustrant, c'est que ça prend beaucoup de temps aux gens que nous aidons d'obtenir l'information dont nous avons besoin afin de pouvoir leur porter assistance. C'est vraiment très frustrant. Je peux également vous dire que nous sommes aussi très frustrés du fait que des définitions qui sont modifiées en ce concerne certains des commettants qui viennent nous voir avec leurs problèmes. De sorte que je peux sympathiser avec eux.

Quels sont les problèmes dans ces domaines — il y en a beaucoup...

**Le président:** Monsieur Calandra, vous devez vous presser. Vous avez largement dépassé votre temps.

**M. Paul Calandra:** L'ai-je dépassé?

**Le président:** Oui. Pourquoi ne passons-nous pas à Mme Grewal?

**Mme Nina Grewal (Fleetwood—Port Kells, PCC):** Non, allez-y.

**M. Paul Calandra:** Est-ce que je peux poursuivre? Elle va me donner une partie de son temps?

Elle a tellement aimé l'exposé qu'elle va me permettre de poursuivre.

• (1650)

**Le président:** Ah bon, très bien. Ça va, si vous êtes d'accord.

**M. Paul Calandra:** Dans les endroits où les gens ne peuvent pas se déplacer facilement, ce n'est pas facile d'effectuer des vérifications de sécurité, ou bien la mission peut être éloignée et les gens n'ont pas les ressources pour s'y rendre, comment pouvons-nous alors améliorer le processus? Que pouvons-nous faire pour aider les gens qui se trouvent dans des circonstances difficiles à accéder plus facilement à nos services?

**Mme Claudette Deschênes:** Parmi les choses que nous avons mises en place à l'heure actuelle il y a les centres de demande de visa à l'étranger, qui sont essentiellement liés aux déplacements de visiteurs temporaires. En Inde, par exemple, nous en avons un certain nombre. En plus des deux bureaux à Delhi et à Chandigarh, nous avons également des centres de demande de visa dans l'ensemble du pays, cela signifie que les requérants n'ont pas à faire la queue à notre mission de Delhi. Ils peuvent se rendre au Centre de demande de visa et nous faire parvenir la demande. À l'avenir, nous voulons étudier la possibilité d'avoir recours à ces centres pour la tenue d'entrevues; ainsi, les gens ne seraient pas forcément obligés de se rendre à la mission, mais ils pourraient plutôt se rendre à un endroit moins éloigné, et ces centres pourraient nous aider à tenir des entrevues.

Nous continuons d'examiner diverses possibilités. Nous aimerions faire en sorte que les entrevues soient de moins en moins nécessaires parce que nos critères et nos politiques seraient davantage fondés sur des éléments de preuve, ainsi, dans les pays où les documents existent, les requérants pourraient les utiliser pour montrer qu'ils répondent aux critères. Cela nécessiterait moins de ressources et nous permettrait de les réaffecter ailleurs.

**M. Paul Calandra:** Me reste-t-il encore du temps?

**Le président:** Si vous utilisez son temps, il vous en reste encore beaucoup.

**M. Paul Calandra:** Eh bien j'aimerais parler des fraudes. Examinons davantage certaines des choses que nous avons vues concernant la fraude et comment nous commençons à y faire face. Je sais qu'on a mentionné des documents frauduleux un peu plus tôt, et le fait que, dans certaines régions, ils ont l'air tout à fait authentiques. Je le mentionne uniquement parce qu'un électeur m'a présenté une lettre de soutien qu'un des membres de sa famille avait reçue de mon bureau avant que je ne sois élu, et cette lettre était tout à fait remarquable. Elle portait ma signature et, comme je l'ai dit, je n'étais même pas député à l'époque, de sorte qu'il était évident que quelqu'un avait fait erreur.

Comment commence-t-on à faire face à ce problème et que faisons-nous pour recenser la fraude? Par ailleurs, vous avez mentionné le crime organisé et la façon dont les gens obtiennent des fonds, ce qui doit être un énorme problème dans certaines régions du globe. Que faisons-nous à cet égard?

**Mme Claudette Deschênes:** Nous travaillons très fort là-dessus. Je pense qu'une des choses que nous voulons continuer de faire, c'est de mettre l'accent sur ce qui est absolument nécessaire. C'est pourquoi nous avons travaillé d'arrache-pied pour intégrer les opérations, parce que si des documents sont présentés lors d'une demande dans un pays et que le requérant décide de faire une demande ailleurs, nous devons nous assurer que l'information est disponible partout.

Nous avons une stratégie, et encore une fois elle se fonde sur — je sais que je me répète — la mise en oeuvre du Système mondial de gestion des cas, qui nous permettra d'en faire davantage. Nous avons un groupe antifraude qui veille également à l'intégrité du programme et qui examine tous nos secteurs d'activité du début à la fin. Nous

nous attardions beaucoup aux visiteurs et aux immigrants. Maintenant, nous nous concentrons davantage sur les dossiers de citoyenneté et maintenant nous devons apprendre comment procéder. Nous travaillons davantage avec l'Agence des services frontaliers du Canada. À l'étranger, nous travaillons avec la GRC et les autorités locales en vue d'intenter davantage de poursuites qui nous aident à faire passer notre message. Et nous nous servons beaucoup plus d'Internet pour ce qui est de formuler des conseils. Nous nous tournons davantage vers le libre-service afin que les clients puissent présenter leur demande sans notre aide, parce que dans certains cas il peut s'agir d'aide, mais dans d'autres il s'agit de monter un dossier au complet pour le client. Nous adoptons une approche multiple à l'heure actuelle.

**Le président:** Merci. Voilà qui met fin à la deuxième série de questions.

J'ai une petite question. Pouvez-vous nous dire quelles sont les cinq villes où les délais d'attente sont les plus longs dans le monde?

**Mme Claudette Deschênes:** Voulez-vous dire pour la catégorie de regroupement familial?

**Le président:** Oui, et si vous pourriez nous les présenter en ordre ce serait également très bien mais ce n'est pas obligatoire. Si vous n'avez pas l'information, cela pourrait faire partie d'un quatrième engagement

**Mme Claudette Deschênes:** Il se peut qu'ils ne soient pas dans l'ordre, mais je vais vous transmettre le nom des cinq villes. Pour ce qui est des épouses, des partenaires et des enfants, en 2009, avec 80 p. 100 des demandes qui ont été complétées, les cinq qui étaient en tête de liste sont à 21 mois, Accra; 29 mois, Nairobi; 21 mois, le Guatemala; 19 mois, Port-au-Prince; et 19 mois, Kiev.

• (1655)

**Le président:** Je pense que ça fait cinq.

Merci.

Monsieur Coderre.

[Français]

**L'hon. Denis Coderre:** J'espère que c'est plus rapide maintenant à Port-au-Prince. C'était 19 mois.

**Mme Claudette Deschênes:** Ça s'en vient.

**L'hon. Denis Coderre:** Ne me dites pas ça, on va vous réinviter.

**Mme Claudette Deschênes:** Dans ce cas, ça ne s'en vient pas.

**L'hon. Denis Coderre:** Plus tôt, vous m'avez ouvert une porte. Il y a une réalité concernant les visas temporaires. Lorsqu'une mère veut assister à l'accouchement de sa fille, parce que cette dernière a besoin d'aide, elle peut avoir de la difficulté à avoir un visa temporaire. Très souvent les gens diront qu'elle voudra rester ici.

Pour le bénéfice de nos auditeurs et auditrices — qui sont des dizaines de milliers à nous écouter aujourd'hui —, j'aimerais que vous nous donniez une mesure. Malheureusement, trop souvent dans les demandes de visa, la réponse n'est pas « oui, mais », mais plutôt « non, mais ». C'est-à-dire que l'émission d'un visa est pratiquement l'exception. C'est ma première question.

Ma deuxième question concerne les aînés. Je pense que dans une société vieillissante, la question des aînés deviendra extrêmement pertinente. Plus tôt, vous avez dit que l'on pourrait donner un visa aux aînés. Malheureusement, il y a une réalité politique liée à la question de la santé. Vous savez que, dans certaines provinces, si une personne vient ici il peut y avoir des frais afférents. Plus on est âgé, plus on court le risque d'être malade, plus il peut y avoir une récupération de la part de la province et du pays même s'il y a des assurances. Ce n'est peut-être pas *politically correct* comme question, mais y a-t-il des niveaux de tolérance? Faites-vous plus attention à certains aspects? Par exemple, une personne d'un certain âge par rapport à une autre pourrait-elle être plus difficile à accepter. Y a-t-il du profilage basé sur l'âge?

À mon avis, ce sont deux questions auxquelles on doit s'attarder.

**Mme Claudette Deschênes:** Je répondrai à la première question. Toutefois, je ne suis pas certaine de pouvoir répondre à la deuxième. Je demanderai peut-être à Rénald Gilbert, notre directeur général, Région internationale, d'y répondre.

**L'hon. Denis Coderre:** On connaît bien M. Gilbert.

**Mme Claudette Deschênes:** Au sujet de la première question, voici ce que j'ai mentionné. Quand un parrainage a été fait, à Mississauga, par exemple, on considère émettre des visas d'entrée multiples pour les parents et les grands-parents.

**L'hon. Denis Coderre:** Ces gens-là pourraient faire ce que l'on appelle un *in land*.

**Mme Claudette Deschênes:** Exactement. On sait que ces gens voudront peut-être s'établir ici de façon permanente, mais ils s'inscrivent dans un système où il y a de l'attente. S'il n'y a pas de parrainage ou si la famille au Canada n'est pas en position de parrainer, cela devient une question de bonne foi. Pense-t-on que la personne veut venir de façon temporaire et voudra s'en retourner chez elle par la suite?

**L'hon. Denis Coderre:** Donc, on est à la merci de l'agent d'immigration qui rencontrera la personne.

**Mme Claudette Deschênes:** C'est du cas par cas. C'est l'agent qui prendra une décision.

**L'hon. Denis Coderre:** Toutefois, cela demeure arbitraire. Là où il y a de l'homme, il y a de « l'hommerie ». C'est dans ces occasions qu'il peut y avoir de l'abus et des possibilités de fraude. Il faut donc élaborer un système.

Il y a deux réalités. La première, c'est le cas d'une personne qui veut venir et qui fera tout pour venir. La seconde réalité est celle d'une personne qui verra les possibilités de fraude et qui pourra faire chanter les gens en attente de visa. J'espère que ce n'est pas le cas, mais...

**Mme Claudette Deschênes:** Je ne crois pas que ce soit un problème.

**L'hon. Denis Coderre:** Il n'y a pas de problème de ce côté-là. D'accord.

Parlons maintenant du profilage basé sur l'âge — je viens d'inventer un nouveau concept! Monsieur Gilbert, qu'en pensez-vous?

• (1700)

**M. Rénald Gilbert (directeur général, Région internationale, ministère de la Citoyenneté et de l'Immigration):** Bonjour. Mon nom est Rénald Gilbert. Je suis directeur général, Région internationale. Il n'y a pas de profilage d'âge comme tel. Par contre, lorsqu'on sait que la visite sera de longue durée, plus de six mois par

exemple, il arrive souvent qu'on demande un examen médical. Par exemple, on pense à une mère qui vient pour visiter sa fille enceinte — comme vous l'avez décrit plus tôt — ou encore pour prendre soin d'un jeune enfant. À part ces exceptions — dont la réponse est habituellement positive, parce que la personne peut venir dans la plupart des cas —, il y a très peu de différence entre des cas de personnes âgées de 50 ans, 60 ans ou 80 ans.

**L'hon. Denis Coderre:** Avez-vous des statistiques d'acceptation?

**M. Rénald Gilbert:** On n'en a pas par groupe d'âge. Il faudrait les créer. Je ne pense pas que l'on ait ces données.

**Le président:** Merci.

Monsieur St-Cyr.

**M. Thierry St-Cyr:** Dans ma précédente intervention, je parlais de l'équilibre entre les quotas, les délais et les critères de sélection. J'avais été interrompu, j'avais manqué de temps, mais entre-temps, M. Young a fait un parallèle avec le domaine de la santé. Cela me permet peut-être de préciser un peu ma pensée, parce que, à mon sens, il y a une différence.

Dans le domaine de la santé, le quota, le nombre de personnes à traiter est un facteur naturel. On a un certain nombre de personnes qui sont malades, et ensuite on alloue des ressources. En fonction de l'allocation ou de la non-allocation des ressources, on se retrouve aux prises avec un délai d'attente. Or il me semble qu'en matière d'immigration, on n'est pas dans la même situation. On a un quota qui est fixé de façon artificielle, qui est défini. Pour en arriver à ce quota, pour avoir un nombre de traitements qui correspond à notre quota, on doit avoir un certain délai et on alloue donc les ressources en fonction de cela.

Voici où je veux en venir. Le comité doit prendre conscience qu'il y a des choix politiques à faire. Ce n'est pas vous qui les faites. Ce seront le ministre et le Parlement. Toutefois, inévitablement, on a quelque chose à trois piliers. Si on garde le quota fixe et qu'on abaisse les délais de traitement, il faudra relever les critères de sélection et vice-versa. Si on garde les mêmes critères de sélection et qu'on abaisse les délais de traitement, il faudra augmenter le quota, et ainsi de suite.

Or, si on devait abaisser de façon importante les délais de traitement, ce qui est un objectif qu'on doit atteindre, cela pourrait-il avoir un impact même sur le nombre de demandes soumises? Je voudrais avoir votre réponse à ce propos. Car il y a en effet des gens qui veulent aller à différents endroits dans le monde — par exemple les émigrants investisseurs —, et le temps qu'ils doivent attendre pour avoir une réponse peut avoir, à mon sens, une incidence sur le choix du Canada par rapport à un autre pays.

Croyez-vous aussi que c'est un critère qui aura un effet sur le choix d'une personne de faire une demande ou pas? Donc, si on réduit de façon importante les délais d'attente, cela pourrait-il entraîner une hausse des demandes?

**Mme Claudette Deschênes:** Je ne répondrai pas immédiatement à votre question, mais je vais y revenir. De nouveau, si on voulait vraiment que les temps de délai soient moindres, on pourrait dire qu'on accepte certaines demandes chaque année et qu'après cela, on en acceptera d'autres l'année suivante, mais on n'en accepte pas plus qu'on ne peut en traiter. C'est selon un certain pourcentage.

En ce qui concerne le temps de traitement et le fait de choisir de venir au Canada, cette question s'applique surtout aux investisseurs. Dans les cas de la catégorie « famille », les gens veulent être réunis avec leur famille. Historiquement, on ne l'a pas vu. Les gens veulent encore faire une demande pour venir. C'est évident que nos temps de traitement ne sont pas aussi bons qu'on voudrait qu'ils soient, pour les investisseurs, mais les demandes continuent à augmenter.

Alors il y a quelque chose au programme qui les attire. Est-ce que c'est de venir vivre au Canada? Est-ce que c'est autre chose? C'est indéfini.

• (1705)

**M. Thierry St-Cyr:** A-t-on déjà étudié le profil de ces investisseurs? Il y a des gens dans le milieu qui se préoccupent de la longueur du délai? On fait une espèce d'écrémage des investisseurs les plus prometteurs, qui, eux, ont la possibilité d'aller dans d'autres pays qui offrent des délais plus courts. Donc, ceux qui viennent au Canada, qui acceptent des délais plus longs ont peut-être ont un profil moins intéressant. N'y a-t-il pas là un risque?

**Mme Heidi Smith:** Oui, c'est toujours un risque. Ce sont des plaintes qu'on entend beaucoup, en ce qui concerne les investisseurs. C'est évident qu'un délai de traitement de quatre ou cinq années, ce n'est pas ce qu'on veut, mais comme Mme Deschênes l'a dit, certains vont...

**M. Thierry St-Cyr:** Ils vont venir quand même.

**Mme Heidi Smith:** Oui.

**M. Thierry St-Cyr:** J'aimerais vous poser une question sur le fait qu'on fait une bonne partie du traitement à l'étranger, dans les ambassades. J'ai d'ailleurs déjà posé la question. Pourquoi n'en fait-on pas plus au Canada? Vous m'aviez dit qu'il y a des choses qu'on ne pouvait faire que localement et que c'était plus efficace si c'était fait sur place.

Toutefois, il me semble qu'à notre époque, vu le déploiement de systèmes informatisés et électroniques, c'est de moins en moins vrai. J'ai eu l'occasion récemment de rencontrer l'ambassadeur de Madagascar au Canada. Il me disait que, franchement, envoyer un dossier à Nairobi ou au Canada, cela ne faisait pas une grande différence pour les gens sur place. Et je ne sais pas quelles connaissances nos agents à Nairobi ont de la réalité de Madagascar ou d'autres pays. L'Afrique ce n'est pas un tout. Il y a des diversités. Alors, est-ce qu'il y a une volonté de rapatrier localement...

[Traduction]

**Le président:** Vous avez largement dépassé votre temps, monsieur St-Cyr.

**Mme Claudette Deschênes:** Voulez-vous une réponse?

**Le président:** Bien sûr.

[Français]

**Mme Claudette Deschênes:** Oui, c'est ce que nous sommes en train de tester dans le cadre du Skilled Worker Centralized Intake Office, à Sydney, et au nord de Port-au-Prince. Si une personne vivant à Madagascar doit passer une entrevue, c'est moins cher si elle part de Nairobi. Elle peut se rendre à Nairobi ou vice-versa. Il reste qu'on peut faire bien des choses au Canada. On parle ici de *back office* et de *front office*. C'est ce que nous sommes en train de planifier dans le cadre du SMGC.

[Traduction]

**Le président:** Merci beaucoup.

Madame Chow, vous avez des questions, non?

**Mme Olivia Chow:** Oui. Je vais reprendre où j'en étais. Il s'agissait d'apprendre des choses de la Section d'appel de l'immigration.

Pourriez-vous nous donner une analyse ou une évaluation des dossiers qui ont été rejetés, comme les refus concernant les conjoints, et s'il y avait toute une série de décisions qui ont été rejetées, surtout dans des pays asiatiques?

**Mme Claudette Deschênes:** Encore une fois, c'est un peu comme comparer des pommes et des oranges, mais nous avons fait un peu de...

**Mme Olivia Chow:** Il s'agit de la même famille cependant.

**Mme Claudette Deschênes:** Oui, mais il s'agit d'une demande *de novo*. Si on vous donne 18 mois pour démontrer que vous avez créé une relation, même moi je pourrais en créer une. Cela ne signifie pas que la décision initiale voulant que la relation ne soit pas véritable était fautive. Ça signifie simplement que 18 mois après la décision initiale, on a été en mesure d'établir une relation. Elle peut être authentique à l'heure actuelle, mais elle ne l'était peut-être pas initialement. Toutefois, cela ne signifie pas forcément que parce qu'elle a été refusée une fois, et que la Section d'appel de l'immigration a renversé la décision, que c'est valable.

Nous avons quelque peu analysé la situation. Ça ne nous a pas donné tout à fait ce dont nous avons besoin, mais nous pourrions très certainement vous transmettre cette analyse pour que vous pussiez prendre connaissance de la complexité du dossier. Un des problèmes, c'est que nous n'avons pas toutes les ressources nécessaires pour faire l'analyse. Bien sûr, cela ne nous sert à rien de refuser un dossier où, en fin de compte, la relation est authentique, parce que tout ce que nous ferions alors serait de traiter le dossier deux fois — par contre, je ne dis pas que nous ne faisons jamais d'erreur.

Je veux vraiment insister sur le fait qu'une décision qui est renversée par la Section d'appel de l'immigration ne signifie pas forcément que la décision initiale était erronée.

• (1710)

**Mme Olivia Chow:** Lors de la première décision, vous avez dit qu'il ne s'agissait pas d'un couple authentique. S'il ne s'agissait pas d'un couple authentique, pourquoi auraient-ils vécu ensemble pendant deux années supplémentaires et qu'ils auraient eu à ce moment-là peut-être un ou deux enfants?

**Mme Claudette Deschênes:** Je vais peut-être vous citer l'exemple d'un cas où...

**Mme Olivia Chow:** Laissez-moi terminer. Attendez une seconde.

J'ai vu des cas où des enfants sont concernés. Le couple a des enfants, mais la demande est quand même refusée. Bien sûr, on peut dire qu'il s'agit d'un mariage de convenance, mais il y a un enfant, un enfant né de ce mariage. Vous pouvez dire qu'il s'agit d'un mariage de convenance et que la demande est refusée par Citoyenneté et Immigration Canada et par la suite, le couple interjette un appel. La procédure d'appel prend également deux ans. Ils ont déjà attendu pendant un an et demi, leur demande a été refusée, et ensuite l'appel nécessite deux années supplémentaires. Et le processus recommence de nouveau.

Pourquoi n'accepteriez-vous pas la décision de la section d'appel et établir que nous n'avons pas besoin d'une deuxième entrevue — parce qu'à ce moment-là il s'agit d'une troisième entrevue — et tout simplement traiter le dossier? Lorsque la section d'appel dit qu'il n'y a pas de problème, que c'est authentique, il suffit de délivrer le visa.

Au contraire, ce qui se produit à l'heure actuelle c'est qu'ils attendent pendant un certain temps, et ils obtiennent le droit d'appel, et ils attendent encore pendant six mois ou plus avant de pouvoir venir au Canada. J'ai vu des couples qui ont été séparés pendant quatre ou cinq ans. Imaginez les difficultés que ça représente pour cet enfant, qui reste avec l'un ou l'autre des conjoints et qui n'a pas de père ou de mère pendant ces années formatives. C'est absolument insensé selon moi.

**Mme Claudette Deschênes:** Je dois dire qu'habituellement ils ne passent pas une autre entrevue. Par contre, ils doivent passer l'enquête de sécurité et la vérification médicale.

Je peux également vous mentionner deux dossiers devant les tribunaux où on a en fait refusé un mariage de convenance, mais qui a été approuvé par la Section d'appel de l'immigration. Le parrainage n'a pas tenu le coup lorsqu'ils sont arrivés au Canada, parce qu'il s'agissait d'un mariage de convenance. Des poursuites sont intentées à notre égard parce que nous aurions dû savoir qu'il s'agissait d'une mariage de convenance. Alors, je pense qu'il y a de nombreux cas où on peut toujours trouver une exception...

**Mme Olivia Chow:** Pouvez-vous nous donner le nombre de décisions concernant des conjoints, qui ont été reversées par la Section d'appel de l'immigration, et nous fournir les données en fonction des bureaux de visa étrangers? Pouvez-vous faire cette ventilation?

**Mme Claudette Deschênes:** Nous vous donnerons toute l'information qui est à notre disposition.

**Le président:** C'est l'engagement numéro quatre.

Mme Wong et M. Young vont partager cinq minutes.

**Mme Alice Wong:** Merci, monsieur le président.

Dans votre exposé, vous avez mentionné le crime organisé un certain nombre de fois. Vous avez évoqué des incidents dans certains endroits où les bureaux de CIC ont découvert que le crime organisé est impliqué dans le parrainage de conjoint. Pouvez-vous nous en dire davantage là-dessus ou bien est-il impossible de dévoiler des détails pour des raisons de sécurité? Je suis allée au bureau de Hong Kong et on m'a dit la même chose.

**Mme Claudette Deschênes:** Quand je parle de crime organisé, il s'agit d'un réseau organisé qui jumelle des parrains canadiens ou des gens qui vivent au Canada en tant que résident permanent avec des personnes qui veulent se rendre au Canada, soit simplement parce qu'ils veulent émigrer au Canada ou bien pour d'autres raisons. C'est le réseau qui organise les relations.

Rénald, y a-t-il autre chose à ajouter?

**M. Rénald Gilbert:** Non, mais je peux dire qu'il s'agit probablement plus d'une exception que de la règle. Pour ce qui est des mariages de convenance, il s'agit plutôt de cas distincts. Il y a une entente entre les familles ou entre les particuliers. Les dossiers du crime organisé pour le parrainage de conjoint ne sont peut-être pas de bonnes affaires, en raison dans une certaine mesure des délais requis, mais ce que nous avons appris de notre bureau de Hong Kong, c'est que c'est surtout dans les provinces de Guangdong et de Fujian, qu'il y avait des groupes qui s'organisaient exactement pour créer ce genre de réseau. Je ne dirais pas que c'est habituel en ce qui a trait au parrainage de conjoint, mais cela se produit très certainement à ces endroits.

**Mme Alice Wong:** Dans ce cas, il faudrait davantage de temps pour traiter ce dossier afin de s'assurer que ce genre de choses ne se produisent pas.

•(1715)

**M. Rénald Gilbert:** Oui, précisément. Une fois que nous remarquons qu'il y a un certain nombre de cas qui suivent le même schéma, chaque fois par la suite nous avons vu d'autres cas qui étaient exactement semblables, nous avons fait plus attention, bien sûr.

**Mme Alice Wong:** Merci.

**Mme Claudette Deschênes:** Pour certaines de ces demandes, il faut faire des visites sur les lieux. Une des façons de démontrer ce que nous avançons est de monter un dossier et de le refuser afin qu'il soit envoyé à la Section d'appel de l'immigration, c'est de procéder à une visite sur les lieux et d'être en mesure de démontrer encore davantage qu'il n'y a aucun fondement à ce dossier.

**Mme Alice Wong:** Merci.

Je vais laisser la parole à mon collègue.

**M. Terence Young:** Au début du XX<sup>e</sup> siècle, les parents de mon père ont émigré d'Irlande et, par la suite ils ont dû y retourner pour prendre soin d'un membre de la famille qui était malade.

J'essaie toujours de comprendre ce que serait le délai d'attente idéal. Je pense à toutes les raisons pour lesquelles un immigrant faisant une demande dans le cadre du regroupement familial, qui n'est pas dans une situation désespérée, comme le sont les réfugiés, pourrait reporter ses voyages, ou ce qui pourrait les empêcher de se faire du souci au sujet de la période d'attente de 12 mois, si c'est le délai d'attente idéal. Peut-être veulent-ils vendre une maison ou une voiture. Ils pourraient peut-être économiser davantage d'argent, terminer un projet ou bien dire au revoir à des amis. La naissance d'un enfant pourrait peut-être leur faire reporter leur période de voyage idéale; peut-être seraient-ils obligés de prendre soin d'un membre de leur famille malade ou bien subir une intervention médicale. J'essaie de comprendre tous les tenants et aboutissants de cette question. Je pense qu'on suppose quelque fois que tout le monde attend avec leurs valises faites et qu'ils sont prêts à partir, mais ce n'est pas vrai. Je pense que vous êtes peut-être trop exigeants à votre égard.

Je veux vous poser des questions sur la catégorie des immigrants investisseurs, parce qu'on voit ici qu'en 2008 ces immigrants ont investi plus de 550 millions de dollars et que le nombre de dossiers traités est passé annuellement de 1 000 à 2 000 en 2007.

Si on faisait passer leur nombre à 10 000 par exemple il me semble que nous aurions un potentiel de milliards de dollars d'investissements. Est-ce exact?

**Mme Heidi Smith:** Oui. En chiffres bruts, si on multiplie le nombre de dossiers par 400 000 \$, qui est le montant qu'ils sont obligés d'investir, vous obtiendrez plusieurs milliards de dollars.

**M. Terence Young:** Vous dites que c'est relativement ouvert: si ces personnes étaient acceptées pour émigrer au Canada, ces personnes qui répondent également à d'autres critères, cela représente potentiellement des milliards de dollars en investissement.

**Mme Heidi Smith:** C'est un montant potentiel. Je pense qu'il faut également faire attention en ce qui concerne les retraits et les taux de refus dans cette catégorie également. Lorsqu'il s'agit de sommes d'argent importantes, la source des fonds est toujours une préoccupation, mais théoriquement, oui, il y a...

**M. Terence Young:** Vous voulez dire que certains d'entre eux pourraient être des escrocs ou des gangsters, et que nous n'en voulons pas, sinon, le potentiel est immense.

**Mme Heidi Smith:** Oui.

**Le président:** Merci.

Allez-y, monsieur Dryden.

**L'hon. Ken Dryden:** J'ai une question rapide, mais je ne sais pas si vous serez en mesure d'y répondre.

Prenons la Russie comme exemple encore une fois. Des gens font des demandes, et ils attendent. Y a-t-il quelque chose qu'ils peuvent faire pendant ce temps en prévision de leur venue au Canada? Peuvent-ils se préparer? Y a-t-il de la documentation? Y a-t-il des programmes? Est-ce que nos bureaux consulaires ou nos chanceleries offrent quoi que ce soit pour aider ces gens? Peut-être qu'au bout d'un mois ou deux, il devient évident que ces personnes seront acceptées au terme du processus, alors peuvent-ils commencer à se préparer pour leur arrivée au Canada? Est-ce qu'on agit dans ce sens?

**Mme Claudette Deschênes:** Nous offrons certaines choses et nous continuons de travailler pour apporter plus d'appui. Dans certains pays, il y a des programmes que le gouvernement canadien offre par l'intermédiaire de fournisseurs de services.

Actuellement, une des principales mesures que nous prenons passe par le Bureau d'orientation relatif aux titres de compétences étrangers et il s'agit de préparer une trousse de renseignements à l'intention des candidats immigrants qui ont décidé de s'établir au Canada. Ainsi, on certifie que la personne veut venir au Canada et qu'elle peut travailler avec les compétences nécessaires pour que ses titres soient reconnus au Canada. Ensuite, une fois l'approbation de la demande obtenue, nous offrons un appui supplémentaire.

Actuellement, nous avons cet appui en Inde, en Chine, aux Philippines et nous sommes sur le point de l'offrir à Londres pour les États du Golfe. On peut trouver de l'appui là-bas pour se préparer à chercher un emploi au Canada et pour faire certifier ses titres de compétences. Une fois arrivé au Canada, le candidat est prêt à commencer à chercher du travail. Tout cela est en branle.

**L'hon. Ken Dryden:** Pouvez-vous répondre à la demande dans ces missions-là — pas là où vous avez l'intention d'offrir cet appui mais là où il est déjà offert? En êtes-vous au processus initial ou avez-vous déjà atteint la capacité voulue?

• (1720)

**Mme Claudette Deschênes:** Non. Il s'agit d'un projet pilote à l'initiative de l'ACCC. Nous sommes en train de mettre les choses en branle. Actuellement, nous mettons l'accent sur les travailleurs qualifiés qui relèvent du fédéral mais nous voulons couvrir également les certifications provinciales. Nous voulons avoir recours à Internet afin de donner de l'ampleur au projet et de mettre ces outils à la disposition des gens.

**L'hon. Ken Dryden:** Merci.

[Français]

**L'hon. Denis Coderre:** Je veux revenir aux investisseurs.

Le Québec a tout de même un bon programme, c'est certain. Il y avait une réalité par rapport aux autres provinces. Quoi qu'il en soit, ce qui m'a toujours inquiété, ce sont les gens qui viennent pour investir, mais qui, fondamentalement, viennent se chercher une adresse plus qu'autre chose.

Y a-t-il des mesures de prévention visant à assurer qu'il s'agit vraiment d'immigrants investisseurs?

**Mme Heidi Smith:** Je ne comprends pas la question.

**L'hon. Denis Coderre:** Vous ne comprenez pas? Je vais donc reformuler lentement ma question.

Au Québec, c'est encadré. Un montant d'argent est fourni, et un programme est rattaché à cela. Or on a déjà entendu des rumeurs selon lesquelles des gens qui devaient supposément immigrer en tant qu'investisseurs voulaient en réalité obtenir une adresse pour venir s'installer ici. C'était un moyen détourné pour immigrer.

En termes d'encadrement, avez-vous mis en oeuvre des mesures de prévention pour vous assurer que ces gens viennent vraiment ici pour investir, autrement dit, qu'ils ne viennent pas simplement se stationner?

**Mme Heidi Smith:** L'investissement est fait avant l'émission du visa, donc avant l'arrivée de la personne au Canada.

**L'hon. Denis Coderre:** On s'assure que l'argent est déjà déposé, et ainsi de suite.

Je comprenais que, pour des raisons économiques, on ait de grands centres régionaux, mais des choses se sont tout de même passées depuis sur le plan économique. Est-ce que vous voulez ouvrir d'autres centres?

Je trouve parfois que dans cette affaire, l'Afrique est un parent pauvre. Avez-vous l'intention d'ouvrir d'autres bureaux? Je pense notamment au Maghreb et à la réalité qui est de plus en plus importante, là-bas, en termes d'immigration francophone. J'aimerais savoir, pour la même raison que celle évoquée plus tôt par mon ami St-Cyr, concernant Nairobi et Madagascar, s'il est question d'ouvrir d'autres bureaux. On l'avait fait à l'époque à Chandigarh, qui est dans une autre région.

Est-ce qu'Immigration Canada veut ouvrir d'autres bureaux, notamment en Afrique du Nord?

**Mme Claudette Deschênes:** Aujourd'hui, nous ne pouvons pas en ouvrir d'autres, mais nous sommes en train d'élaborer la façon dont nous allons utiliser notre système. Avec la biométrie et le GCMS, nous allons peut-être opter pour de plus petits bureaux mais à un plus grand nombre d'endroits, plutôt que pour de grands bureaux, et réserver ces derniers pour le Canada.

[Traduction]

**Le président:** Merci.

Monsieur St. Cyr.

[Français]

**M. Thierry St-Cyr:** Ce que vous dites est très intéressant comme proposition. En fait, c'est un peu ce que j'allais dire précédemment quand j'ai été interrompu. Mon préambule était très long. Les souverainistes ont parfois des préambules très longs.

Concernant les immigrants investisseurs au Québec, il y a souvent des commentaires, pour ne pas dire des frustrations, sur la difficulté d'arrimer la sélection qui se fait au Québec avec, par la suite, la validation qui se fait à Ottawa. Cela porte entre autres sur la question de la provenance des fonds et sur le fait que ce ne soit pas du blanchiment d'argent ou de l'argent qui provient d'autres activités illicites. Les demandeurs ont parfois l'impression qu'ils font le même travail en double. On leur demande deux fois la même chose, mais pas nécessairement de la même manière, ce qui est très frustrant. En même temps, d'un point de vue systémique, il semble y avoir un dédoublement coûteux pour le contribuable.

Avez-vous mis en place récemment des mécanismes qui permettraient de réduire ce genre de frustrations et de dédoublements?

**Mme Claudette Deschênes:** Je crois qu'il s'agit de quelque chose dont on est conscients et sur laquelle on doit travailler. Évidemment, la question de la provenance des fonds est très importante et c'est une responsabilité fédérale. Alors, nous faisons ces enquêtes. Je crois que le Québec veut aussi savoir d'où proviennent les fonds. Alors, on continue à négocier avec eux et, s'ils acceptent notre décision, ce sera plus rapide.

La question, c'est d'arriver à un moment donné à ce que les formulaires soient les mêmes et que les gens puissent les obtenir rapidement. Du côté des investisseurs, on regarde les décisions pour s'assurer qu'il n'y a pas de doublons. Cependant, on veut faire le travail dont on est responsables en tant que gouvernement fédéral.

• (1725)

**M. Thierry St-Cyr:** Donc, quand des gens du milieu nous disent qu'au départ, c'est Ottawa qui se plaint que Québec ne fait pas suffisamment de validation concernant la provenance des fonds, si je comprends bien, ce n'est pas exact. Vous ne demandez pas au gouvernement du Québec de valider la provenance des fonds. Vous prenez le certificat de sélection. Vous avez cette responsabilité.

**Mme Heidi Smith:** Permettez-moi de vous répondre en anglais.

[Traduction]

Le Québec a tout intérêt à être minutieux quant à l'origine des fonds. Oui, effectivement on vérifie minutieusement l'origine des fonds.

S'il y a un refus au niveau fédéral, cela est coûteux pour le gouvernement du Québec. Ainsi, le Québec a tout intérêt à présenter des dossiers qui ont les meilleures chances de succès possibles auprès de nous. C'est pourquoi on regarde minutieusement la source des fonds.

Cela dit, comme l'a mentionné Mme Deschênes, il y a une responsabilité au niveau fédéral. Nous ne pouvons pas refuser de nous acquitter de notre responsabilité quant à l'origine des fonds et à

l'admissibilité mais nous travaillons en collaboration pour ce qui est des vérifications premières et pour voir comment nous pouvons établir un processus.

[Français]

**M. Thierry St-Cyr:** Quel est le pourcentage de demandes en provenance du Québec qui sont refusées au fédéral sur la base d'une origine de fonds qui est inadmissible.

**Mme Heidi Smith:** Je n'ai pas le pourcentage exact, mais c'est très peu. Je crois que c'est environ 2 ou 3 p. 100.

**M. Thierry St-Cyr:** Le double exercice en vaut-il vraiment la peine? Pourrions-nous simplement demander à Québec de s'assurer que ces 2 p. 100 ne passent pas et se fier uniquement sur ce qui se fait au Québec?

**Mme Claudette Deschênes:** Si on pouvait s'assurer que les 2 p. 100 ne seraient pas référés, on pourrait le faire, mais je ne suis pas certaine. En définitive, c'est la responsabilité du gouvernement fédéral. Je pense que nous devrions agencer nos formulaires et nos processus pour essayer de diminuer les délais pour aller de l'un à l'autre. C'est un travail qu'on veut faire. En termes de temps, c'est souvent un dossier qui est en attente sur une tablette avant d'être vu par un agent. Encore là, c'est parce qu'il y a trop de demandes par rapport au nombre de personnes qui peuvent être acceptées chaque année. N'oubliez pas que la grande majorité des cas d'investisseurs en provenance du Québec ne vont pas s'établir au Québec.

[Traduction]

**Le président:** D'accord. Je pense que nous avons terminé.

Merci encore madame Deschênes et merci à vos collègues d'être venus témoigner de nouveau. Nous ferons peut-être appel à vous avant la fin de l'étude. Sinon, nous vous verrons probablement à l'occasion du projet de loi. Nous sommes impatients de le faire.

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>