



Chambre des communes  
CANADA

# Comité permanent de la citoyenneté et de l'immigration

---

CIMM • NUMÉRO 034 • 3<sup>e</sup> SESSION • 40<sup>e</sup> LÉGISLATURE

---

TÉMOIGNAGES

**Le lundi 29 novembre 2010**

—  
**Président**

**M. David Tilson**



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

Le lundi 29 novembre 2010

•(1535)

[Traduction]

**Le président (Monsieur David Tilson (Dufferin—Caledon, PCC)):** Nous sommes réunis aujourd'hui, le lundi 29 novembre 2010, pour la 34<sup>e</sup> séance du Comité permanent de la citoyenneté et de l'immigration. Conformément au paragraphe 108(2) du Règlement, nous étudions le rapport d'automne 2010 de la vérificatrice générale, en l'occurrence le chapitre 3, « La prestation des services au ministère de la Citoyenneté et de l'Immigration ». La deuxième heure de notre séance, conformément au paragraphe 32(5) du Règlement, sera consacrée au rapport annuel à l'intention du Parlement en matière d'immigration, pour l'année 2010, renvoyé au comité le lundi 1<sup>er</sup> novembre 2010.

Nous accueillons des témoins aujourd'hui pour notre étude du rapport de la vérificatrice générale. Si je ne m'abuse, la vérificatrice générale est à l'étranger ou n'est pas disponible. Nous accueillons Sylvain Ricard, vérificateur général adjoint, et Glenn Wheeler, directeur principal. Bienvenue.

Nous recevons également des fonctionnaires de Citoyenneté et Immigration Canada.

Monsieur Ricard, vous avez un bref exposé à faire. Nous passerons ensuite aux questions, et les fonctionnaires du ministère pourront participer à cette partie de la séance.

Au fait, je pense que les fonctionnaires ont un exposé à faire également. Ainsi, je vais les présenter.

Il s'agit de Neil Yeates, sous-ministre, de Claudette Deschênes, sous-ministre adjointe des Opérations, et de Les Linklater, sous-ministre adjoint des Politiques stratégiques et des programmes.

Vous avez également un exposé. Très bien alors.

Monsieur Ricard, vous avez la parole.

[Français]

**M. Sylvain Ricard (vérificateur général adjoint, Bureau du vérificateur général du Canada):** Monsieur le président, je vous remercie de nous donner l'occasion de discuter du chapitre 3, de notre rapport de l'automne 2010, sur la prestation des services. Je suis accompagné du directeur principal, Glenn Wheeler, qui était responsable de la vérification.

Tous les Canadiens, à un certain moment, ont recours aux services du gouvernement fédéral, et des recherches sur le sujet démontrent qu'ils s'attendent à recevoir un service de grande qualité. Pour sa part, le gouvernement doit maintenir un juste équilibre entre les besoins des clients, les exigences découlant des politiques et les ressources disponibles.

Lors de notre vérification, nous avons examiné comment procèdent trois organisations, Citoyenneté et Immigration Canada, Ressources humaines et Développement des compétences Canada et l'Agence du revenu du Canada, pour établir leurs normes de service,

surveiller leur rendement par rapport à ces normes et en rendre compte, ainsi que pour utiliser ces renseignements dans le but d'améliorer la qualité du service.

•(1540)

[Traduction]

Nous avons constaté que deux des organisations examinées, Ressources humaines et Développement des compétences Canada ainsi que l'Agence du revenu du Canada, avaient adopté des pratiques adéquates pour gérer la prestation de leurs services, tandis que la troisième, Citoyenneté et Immigration Canada, n'avait pas encore établi de normes de service pour certains de ses principaux programmes. Nous comprenons que le comité souhaite cibler aujourd'hui le volet de la vérification portant sur Citoyenneté et Immigration Canada.

Le ministère travaille depuis 2007 à l'élaboration de normes de service. En avril 2010, le ministère a publié un ensemble préliminaire de normes de service et d'objectifs connexes dans quatre secteurs d'activité. Cet ensemble de normes est très limité si l'on tient compte du fait que le ministère offre plus de 35 services différents. Il n'a pas de norme pour certains de ses principaux programmes, par exemple le Programme de citoyenneté.

En l'absence d'un ensemble complet de normes de service, le ministère ne peut pas évaluer complètement son rendement en matière de prestation de services et pourrait ne pas être en mesure d'assurer un niveau de service uniforme à ses clients. En l'absence de normes, le ministère utilisait des données opérationnelles comme le nombre de demandes reçues et de demandes réglées, les délais de traitement et le nombre de demandes en attente de traitement, pour évaluer de façon approximative le rendement.

Nous recommandons au ministère de s'assurer que toutes les voies de communication avec les clients fournissent de l'information uniforme quant au temps requis pour traiter les demandes de citoyenneté et de certificats de citoyenneté; d'établir un ensemble complet de normes de service pour tous les principaux services qu'il offre et de les communiquer; de surveiller son rendement en matière de service en fonction de ces normes et de faire rapport à cet égard; et de recueillir et d'analyser la rétroaction et les plaintes des clients afin de cerner les problèmes systémiques liés à la prestation de services.

[Français]

Le ministère a conçu un plan d'action pour donner suite à notre recommandation. Nous avons remarqué entre autres qu'il prévoit établir un ensemble complet de normes de service et commencer à présenter un rapport externe sur son rendement à l'égard de ces normes d'ici le printemps 2013.

Monsieur le président, je termine ainsi ma déclaration d'ouverture. Nous serons heureux de répondre à toutes vos questions. Je vous remercie.

[Traduction]

**Le président:** Oui, je sais. Je suis réveillé.

Vous avez fait votre exposé en un temps record. Merci beaucoup.

Monsieur Yeates.

[Français]

**M. Neil Yeates (sous-ministre, ministère de la Citoyenneté et de l'Immigration):** Bonjour, monsieur le président, mesdames et messieurs. Je m'appelle Neil Yeates et je suis le sous-ministre de Citoyenneté et de Immigration Canada.

[Traduction]

Je suis accompagné de Claudette Deschênes et de Les Linklater.

[Français]

Je tiens à remercier le comité de m'avoir invité à venir parler aujourd'hui des conclusions du chapitre 3 du rapport de la vérificatrice générale.

[Traduction]

Tout d'abord, j'aimerais dire que CIC accepte les recommandations de la vérificatrice générale en ce qui concerne la mise en place de normes de service et l'amélioration de notre prestation des services. Comme la vérificatrice générale l'a mentionné dans son rapport, le ministère a déjà pris des mesures pour améliorer ses services au public, que ce soit au Canada ou à l'étranger. Toutefois, je tiens à profiter de l'occasion pour signaler aux membres du comité qu'il est difficile pour CIC de mettre en place des normes visant à garantir un service rapide dans des secteurs où nous ne contrôlons pas le nombre des demandes.

Notre plan d'immigration permet de fixer des limites concernant le nombre de demandes que nous traitons dans une année. Cependant, dans un grand nombre de volets du programme d'immigration, il n'y a pas de limite quant au nombre de personnes qui peuvent présenter une demande. Nous recevons un très grand nombre de demandes, la capacité de traitement est limitée et les niveaux prévus déterminent le nombre de personnes qui peuvent être admises chaque année. Cela peut se traduire par des retards importants lorsque des cas attendent d'être traités et il est donc difficile de fixer des normes garantissant un service rapide.

J'aimerais mentionner que chaque cas est traité individuellement, de manière tout à fait conforme à la loi. Notre but est que les demandes soient traitées correctement et justement. Dans certains cas, le traitement est plus long que prévu; il peut aussi être retardé davantage lorsque des erreurs sont commises sur le formulaire, ou encore lorsqu'il manque des renseignements ou qu'il y a d'autres incohérences. Malgré ces difficultés, CIC s'efforce d'améliorer les services offerts aux demandeurs et les délais de traitement des demandes. En fait, nous avons réalisé des progrès récemment.

Cette année, CIC a mis à l'essai des mesures qui ont permis de réduire les délais de traitement pour les gens d'affaires et de nombreux étudiants, et ce, grâce au Programme prioritaire pour gens d'affaires et au Programme des partenaires étudiants, respectivement. En outre, nous avons accéléré le traitement des demandes de parrainage de la part de citoyens canadiens et de résidents permanents dont certains membres de leurs familles avaient été considérablement touchés par le tremblement de terre en Haïti. De plus, le Système mondial de gestion des cas, le SMGC, commence à être utilisé dans nos missions à l'étranger et il sera tout à fait opérationnel à la fin du mois de mars 2011. Cela permettra à CIC de traiter les demandes plus efficacement car le personnel pourra

consulter l'information d'un demandeur au moyen d'un système intégré.

● (1545)

[Français]

En plus de réduire nos délais de traitement, nous avons augmenté le nombre de services offerts en ligne et l'utilisation des demandes électroniques, afin d'améliorer l'accessibilité et l'efficacité de nos services.

Nous voulons faciliter l'utilisation des demandes électroniques en aidant les demandeurs à surmonter la confusion produite par la quantité d'information demandée, confusion qui pousse certains à faire appel aux services d'un consultant en immigration.

[Traduction]

En augmentant nos services en ligne et en les rendant ainsi plus accessibles et plus efficaces, nous avons grandement amélioré le processus de présentation des demandes. CIC veut que toutes les catégories de demandes puissent être présentées électroniquement à l'avenir. Par ailleurs, le ministère est en train de préparer des tutoriels sous forme de vidéo qui expliqueront étape par étape comment remplir les formulaires de demande. Nous misons sur ces vidéos pour accroître l'efficacité du traitement des demandes puisqu'elles contribueront à réduire le nombre d'erreurs commises sur les formulaires de demande.

De plus, nos services en ligne sont maintenant disponibles sur un site mobile, ce qui permet aux demandeurs d'obtenir nos services lorsqu'ils sont en déplacement, peu importe dans quel pays ils se trouvent, et ce, au moment qui leur convient. En effet, CIC est résolu à établir une relation en ligne avec les demandeurs, et ce, au moyen de l'utilisation des comptes en ligne, des formulaires de demande en ligne et du renouvellement de statut en ligne. Cela signifie que CIC sera disponible tous les jours, à toute heure de la journée.

Le ministère a également décidé de devenir actif dans le monde des médias sociaux, et ce, dans le but de faire participer les demandeurs et le grand public. Par l'entremise de Twitter, de Facebook et de YouTube, nous avons entamé un dialogue continu avec le public au sujet de nos politiques et de nos programmes. Qui plus est, nous affichons les délais de traitement les plus à jour sur le site Web de CIC pour les demandes de toutes les catégories d'immigration. Ainsi, les demandeurs ont accès rapidement à des renseignements des plus exacts et précis.

[Français]

Nonobstant le fait que l'information sera plus facilement accessible pour les demandeurs, nous comprenons que les électeurs poseront des questions à leur député afin d'obtenir des renseignements sur leur demande. CIC examine les possibilités d'améliorer son document de référence à l'intention des sénateurs et des députés.

En faisant participer les demandeurs à une relation en ligne, CIC renforce leur autonomie et s'efforce d'améliorer ses services en ligne d'autres façons. Par exemple, nous concevons actuellement un outil en ligne interactif au moyen duquel les demandeurs sont orientés vers l'option d'immigration qui leur convient le mieux.

[Traduction]

En fonction des recommandations formulées par la vérificatrice générale dans son rapport, CIC a commencé cette année à travailler à l'amélioration de ses processus de collecte d'analyse des commentaires et des plaintes de clients. Sur notre site Web, nous avons commencé à tenir des consultations en ligne sur nos normes de service actuelles, et ce, dans le but de connaître les perceptions des demandeurs sur les normes en question ainsi que sur la déclaration de service de CIC. Nous lancerons aussi un sondage auprès des demandeurs d'ici la fin de l'exercice financier, et les résultats devraient être divulgués l'année prochaine.

Les résultats du sondage viendront étoffer notre travail d'amélioration des normes de service et de création de nouvelles normes. Nous avons l'intention de rendre ces résultats publics.

Cette année, nous avons présenté une déclaration de service ainsi que des normes pour quatre de nos services. La deuxième phase pour nos normes de service entrera en vigueur le 1<sup>er</sup> avril 2011. Cette deuxième phase tiendra compte des leçons tirées et des commentaires formulés par les demandeurs à la suite de la mise en oeuvre de la première phase le 1<sup>er</sup> avril 2010.

Ce ne sont là que quelques-unes des façons dont nous améliorons le service et donnons suite aux recommandations de la vérificatrice générale. En fin de compte, notre objectif est d'améliorer les normes actuelles dans tous nos grands secteurs d'activité.

Je répondrai volontiers à vos questions.

Merci.

**Le président:** Merci, monsieur Yeates.

Monsieur Trudeau.

**M. Justin Trudeau (Papineau, Lib.):** Merci, monsieur le président.

Comme bien d'autres de mes collègues députés, un grand nombre de mes électeurs me signalent qu'ils sont incapables de savoir où en est leur demande et comment elle est traitée. Je leur explique que si CIC, ou encore l'ambassade, ne les a pas contactés, c'est que rien n'a changé dans leur dossier. J'ajoute habituellement que si CIC avait un préposé chargé de répondre aux lettres et aux demandes de renseignements, l'effectif du ministère chargé de l'étude des dossiers serait diminué.

Ce genre de situation m'amène à me demander, et les représentants du Bureau du vérificateur général pourront peut-être me renseigner, ou encore les fonctionnaires... L'idée de normes de service me plaît. Qui pourrait ne pas vouloir que les Canadiens et ceux qui ont affaire au gouvernement du Canada aient la meilleure qualité de service possible? Étant donné qu'on ne peut pas compter sur des ressources financières inépuisables permettant d'améliorer les normes de service, où doit-on...? Allons-nous effectivement améliorer la prestation de services? Allons-nous traiter les demandes plus rapidement en investissant dans des normes de service? J'aimerais que vous répondiez tous à ces questions. La situation s'est-elle améliorée pour les demandeurs? Le traitement sera-t-il plus rapide? Sera-t-il plus efficace une fois que l'on fera intervenir des normes de qualité?

• (1550)

**M. Sylvain Ricard:** La réponse directe est que les normes n'améliorent pas directement le service lui-même. Elles sont un moyen de mesurer le niveau de service par rapport à la cible visée. Je n'irai jamais jusqu'à demander plus de ressources financières ou à dicter un niveau de service, mais nous pensons qu'il est important de

disposer de normes pour déterminer le niveau de financement nécessaire. Il est important qu'une organisation décide quel sera le niveau de service qu'elle offrira, et elle doit ensuite surveiller la situation pour savoir où elle en est.

**M. Justin Trudeau:** On parle volontiers de fournir des renseignements exacts aux demandeurs. Plutôt que de croire que leur conjoint ou conjointe va les rejoindre dans les 12 mois suivants, ils se rendent à l'évidence qu'il faudra 20 mois ou encore plus. On insiste pour leur expliquer qu'il faudra 20 mois afin de ne pas leur donner de faux espoirs. On se dit qu'ils seront heureux de savoir combien de temps il faudra en théorie, mais s'il faut plus de 20 mois, près de deux ans, avant que leur conjoint ou conjointe les rejoigne, ils seront très déçus. Nous pouvons signaler l'excellence du service offert, dans cette fourchette-là, mais on oublie de dire que cela ne correspond pas aux attentes des demandeurs quant au temps qu'il leur faudra attendre pour parrainer un des leurs.

Les fonctionnaires de CIC pourraient peut-être répondre à cela.

[Français]

Allez-y d'abord, monsieur Wheeler, s'il vous plaît.

[Traduction]

**M. Glenn Wheeler (directeur principal, Bureau du vérificateur général du Canada):** Monsieur le président, je vais commencer et je donnerai ensuite la parole aux fonctionnaires de CIC.

Comme l'a dit M. Ricard, la loi qui établit certaines normes de service offre plusieurs avantages, y compris une meilleure reddition de comptes et plus de transparence. Nous le signalons à plusieurs reprises dans le chapitre. Ainsi, tous les intéressés — le ministère, les Canadiens, les nouveaux Canadiens, les députés — ont une meilleure idée du temps qu'il faut pour traiter une demande. La mesure du rendement peut donner au ministère une idée de sa performance et des améliorations éventuelles à apporter. Ainsi, ces renseignements sont d'une importance capitale pour la gestion ministérielle des programmes.

Les représentants du ministère veulent peut-être ajouter quelque chose.

**M. Neil Yeates:** Je pense que vous mettez le doigt sur le problème. Depuis de nombreuses années, nous communiquons les temps de traitement. Pour la plupart de nos clients, c'est probablement le chiffre clé à leurs yeux. Mais ce n'est pas le seul. Nos normes de service ont aussi des aspects qualitatifs, quant à la rapidité de nos réponses, dans un centre d'appels, par exemple, quand on répond au téléphone, ou quant à la nature des interactions avec notre personnel, son professionnalisme, sa courtoisie, le respect manifesté, etc. Tous ces aspects sont importants, mais au bout du compte, ce qui importe pour la majorité des gens, c'est de savoir quand la demande sera traitée. C'est certes une bonne chose d'avoir une norme, mais pour nous, ce qui compte surtout, c'est le temps de traitement.

Monsieur le président, je tiens à dire au comité que dans l'élaboration des normes pour tous nos secteurs de service, il s'agira dans bien des cas d'établir des durées de traitement normalisées, en respectant les niveaux fixés, entre autres.

**M. Justin Trudeau:** C'est important, et je suis tout à fait d'accord qu'il faut des normes de service quantifiables, des objectifs mesurables qui nous permettent de voir si un ministère est efficace dans la prestation de ses services. Mais je me préoccupe du financement — je présume qu'on n'a pas beaucoup augmenté le budget du ministère pour mettre en oeuvre ces nouvelles normes de service et de rendement, n'est-ce pas?

**M. Neil Yeates:** Monsieur le président, si vous permettez, nous n'avons pas reçu de nouveaux fonds pour les normes de service elles-mêmes, mais nous avons des ressources supplémentaires pour les programmes de travailleurs qualifiés dans le cadre du plan d'action pour accélérer l'immigration. Et c'est l'effet qui a été obtenu. Les ressources ont bel et bien été consacrées à réduire l'arriéré des demandes. Nous avons vu des améliorations marquées, une grande réduction de l'arriéré pour les travailleurs qualifiés. Nous avons déjà eu jusqu'à 640 000 dossiers, et il y en a maintenant environ 340 000, le nombre a donc chuté. Pour les nouveaux dossiers reçus, nous pouvons réagir dans une période de six à douze mois, ce qui me semble raisonnable. Nous avons obtenu ces résultats essentiellement en effectuant des contrôles à l'arrivée des demandes. Nous avons donc un nombre de demandes plus faciles à gérer.

• (1555)

**M. Justin Trudeau:** Vous avez obtenu ce résultat en refusant des demandes non admissibles, plutôt que de les traiter. Je pense que c'est une question à laquelle je reviendrai au cours de la deuxième heure.

**Le président:** Je pense que c'est maintenant au tour de M. St-Cyr. Votre temps est écoulé.

**M. Justin Trudeau:** Je parlais de la deuxième moitié de la séance.

**Le président:** Je sais, mais votre temps est écoulé.

Monsieur St-Cyr, vous avez la parole.

[Français]

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

Merci à vous d'être ici aujourd'hui.

Dans votre rapport, en ce qui a trait à la vérification, vous avez abordé la question de l'uniformité des services et des renseignements fournis selon qu'on fait une démarche par le truchement du Web, par téléphone ou par lettre. Je n'ai pas de façon détaillée si vous vous êtes penchés sur l'uniformité des services offerts à l'étranger. Vous parlez des divers points de service dans le monde.

Comme députés, au nombre de nos préoccupations, il y a celle-ci: selon l'ambassade avec laquelle on fait affaire dans le monde, l'information qu'on va obtenir sera entourée de plus ou moins de transparence, de facilité, de rapidité et de qualité de service.

Est-ce que c'est tout simplement une perception erronée des députés: le service peut varier beaucoup d'un endroit à l'autre selon la situation des bureaux de CIC sur la planète? Ou encore, avez-vous aussi étudié cette question et constaté que le service est inégal dans le monde?

**M. Sylvain Ricard:** Non. Je vais clarifier le paragraphe auquel vous faites référence. On essayait simplement de communiquer dans ce paragraphe que, dans les moyens de communication du ministère à un certain moment, l'information communiquée sur le même sujet n'était pas concordante. Ce n'est donc pas qu'on a évalué ou mesuré ces choses; c'était simplement un fait. Si les gens utilisaient une lettre ou le site Web, ils n'avaient pas la même réponse quant au temps.

C'est un problème technique qui a été réglé, je crois, ou qui est en train d'être réglé.

Tout ça pour dire que notre vérification ne visait qu'à vérifier s'il y avait un mécanisme pour établir des *service targets*, des objectifs de rendement pour le service. Après ça, le ministère mesurait le niveau de service. Alors, nous n'avons pas, nous, à essayer d'évaluer le niveau de service.

**M. Thierry St-Cyr:** Vous ne faites pas l'évaluation, mais vous vérifiez si le ministère la fait.

**M. Sylvain Ricard:** Exactement.

**M. Thierry St-Cyr:** Je vais donc reprendre ma question.

À votre connaissance, est-ce que le ministère évalue la qualité et l'uniformité de ses services ailleurs sur la planète?

[Traduction]

**M. Glenn Wheeler:** Comme l'a dit M. Ricard, notre vérification ne portait pas précisément là-dessus. Nous avons cherché à savoir dans quelle mesure le ministère avait fixé des normes de service pour ses principaux programmes et services.

Il y a un programme de citoyenneté sur lequel nous nous sommes penchés de manière plus approfondie...

[Français]

**M. Thierry St-Cyr:** Et il est entièrement exécuté au Canada, bien sûr. Je comprends. Dans ces conditions, je vais en profiter pour poser la question aux gens de CIC.

Faites-vous une évaluation de l'uniformité de vos services dans diverses régions du monde? La perception de gens travaillant dans un bureau de député, à savoir que la qualité du service peut varier substantiellement d'une ambassade à l'autre, est-elle fondée?

**M. Neil Yeates:** Monsieur le président, nous avons certes de temps à autre des enjeux, des problèmes relativement aux ambassades dans le cadre de certaines missions. Ça varie continuellement.

[Traduction]

Pour évaluer la situation, nous regardons les temps de traitement d'une mission à l'autre, d'un type de service à l'autre. Il faut toutefois se demander dans quelle mesure on peut s'attendre à ce que les temps de traitement et les normes de service soient semblables, partout dans le monde, dans chacune de nos missions. C'est une grande difficulté dans notre secteur, étant donné les circonstances, le nombre de pays qui relèvent d'une mission donnée et les différences logistiques et autres, d'une région à l'autre du monde.

• (1600)

[Français]

**M. Thierry St-Cyr:** Est-ce qu'on pourrait accroître le traitement effectué à partir du Canada? Tout ce qui se fait actuellement à l'étranger doit-il impérativement être exécuté là-bas, au risque que les normes de service soient variables d'un endroit à l'autre? Ne pourrait-on pas faire une plus grande part du traitement au Canada, ce qui assurerait une certaine stabilité en matière de service?

[Traduction]

**M. Neil Yeates:** C'est une excellente question, et nous y réfléchissons maintenant.

Dans notre centre de traitement de Sydney, en Nouvelle-Écosse, nous recevons en premier les dossiers pour le programme des travailleurs qualifiés. C'est là que commence le traitement du dossier, là où on détermine au départ l'admissibilité.

Nous envisageons maintenant pour certains types de dossiers de ce genre d'aller jusqu'à l'approbation finale ici au Canada, à Sydney, plutôt que de les renvoyer dans la mission. Si nous faisons un triage en fonction du risque, nous pourrions ainsi choisir les dossiers.

C'est une question très pertinente, puisque nous cherchons à organiser notre travail au sein de notre réseau mondial.

Comme les membres du comité le savent sans doute, nous sommes en train d'adopter notre nouveau système de gestion des cas, le SMGC. On peut ainsi répartir électroniquement et sans heurts le fardeau de travail à l'échelle mondiale. Jusqu'ici, il nous fallait envoyer des dossiers papier partout dans le monde, ce qui, vous l'imaginez, prenait beaucoup de temps, coûtait cher et était très lent.

[Français]

**M. Thierry St-Cyr:** L'absence de traitement individualisé est une autre préoccupation qu'ont exprimée des citoyens de nos circonscriptions. Les demandeurs font toujours une requête à sens unique. Chaque fois, ils doivent répéter leur histoire. Évidemment, ils attendent, rappellent et doivent entreprendre une nouvelle démarche. Or ce n'est pas le même agent qu'ils rencontrent alors. Je sais que la situation est la même du côté des grandes entreprises, en matière de service public. Certaines d'entre elles essaient de changer d'approche et de faire en sorte que les dossiers soient regroupés et confiés à des agents donnés.

Envisagez-vous d'adopter ce genre d'approche ou considérez-vous que ce n'est pas faisable dans un ministère?

**M. Neil Yeates:** Madame Deschênes peut probablement répondre à cette question.

**Mme Claudette Deschênes (sous-ministre adjointe, Opérations, ministère de la Citoyenneté et de l'Immigration):** Si je comprends bien, vous parlez des situations où vous appelez au sujet d'un cas et où vous devez rappeler trois semaines plus tard. Vous trouvez que...

**M. Thierry St-Cyr:** Qu'il s'agisse du personnel de mon bureau, d'un citoyen ou de moi-même...

[Traduction]

**Le président:** Le temps est écoulé; il faut faire vite.

[Français]

**M. Thierry St-Cyr:** Chaque fois que j'entreprends une démarche, je laisse un message téléphonique ou j'envoie un courriel. On dit alors qu'on va me rappeler cinq jours plus tard. Si j'ai une autre question à poser, je dois recommencer le processus et raconter de nouveau toute l'histoire. N'y a-t-il pas moyen d'améliorer les choses?

**Mme Claudette Deschênes:** On se penche présentement sur la façon dont on gère l'information, aussi bien à l'égard des députés que des clients. Une des premières choses qu'on veut faire, c'est de rendre ça plus mécanique. On pourrait peut-être envoyer plus régulièrement une mise à jour des cas. Dans l'éventualité où l'état du dossier n'aurait pas changé, ça permettrait quand même de tenir les gens au courant. Ça réduirait le nombre de cas.

On considère également affecter des groupes précis de clients à certaines unités. Ça éviterait peut-être que toute l'histoire doive être racontée de nouveau chaque fois.

[Traduction]

**Le président:** Merci.

Ma question est la suivante: pourquoi les députés s'occupent-ils de ces questions? Pourquoi notre personnel et nous-mêmes devons devenir experts en immigration?

M. Trudeau dit qu'il nous incombe d'être des agents de liaison pour nos électeurs. Mais de plus en plus, nous intervenons dans ces dossiers, et personnellement, je vois là un problème.

**Mme Claudette Deschênes:** Le ministère voudrait que vous ayez moins à faire. Nous y travaillerons, petit à petit, pour voir ce que nous pouvons faire.

**Le président:** « Petit à petit » — ce serait un bon titre de film.

Madame Chow, c'est votre tour.

**Mme Olivia Chow (Trinity—Spadina, NPD):** Ma question s'adresse aux représentants du Bureau du vérificateur général: y a-t-il d'autres ministères, d'après votre expérience — et vous n'en avez vérifié que trois —, où 90 p. 100 des services gouvernementaux offerts ne font l'objet d'aucune norme de service? Vous rappelez-vous?

• (1605)

**M. Sylvain Ricard:** Honnêtement, je ne sais pas. Comme on vient de le dire, on n'a vérifié que ces trois organismes. Sans avoir des faits en main, les vérificateurs n'aiment pas...

**M. Glenn Wheeler:** Monsieur le président, j'aimerais ajouter quelque chose au propos de M. Ricard. Dans notre vérification, nous nous sommes penchés sur deux autres ministères.

**Mme Olivia Chow:** Je l'ai vue. Quels autres ministères? D'après votre expérience, y a-t-il d'autres ministères qui n'ont pas ce genre de normes de service?

**M. Glenn Wheeler:** Non, comme l'a dit M. Ricard, cela dépassait la portée de notre mandat.

**Mme Olivia Chow:** À CIC, y a-t-il déjà eu des normes de service, il y a 20 ans, par exemple?

**M. Glenn Wheeler:** Tout ce que je peux vous dire, c'est ce que nous écrivons dans ce chapitre: en l'absence de normes de service, le ministère a toujours évalué son rendement à partir des délais de traitement des données entre leur saisie et leur sortie. Comme nous l'avons indiqué dans le chapitre, jusqu'ici, seulement quatre normes ont été relevées.

**Mme Olivia Chow:** Traditionnellement, la norme de service ne correspond pas à ce qui est établi, n'est-ce pas? On commence avec quatre, puis il y en aura plus l'an prochain.

Au cours des 12 ou 24 derniers mois, combien de dossiers en moyenne ont été perdus à CIC? J'ai posé la question en vertu de l'article 42 du Règlement, et on m'a répondu qu'on ne le savait pas, parce que les dossiers perdus ne comptent pas comme une perte. À mon bureau, on nous a dit que des dossiers avaient été perdus, mais qu'ils avaient plus tard été retrouvés.

Faites-vous un suivi des dossiers perdus? Avez-vous ce nombre, et pourriez-vous nous le donner?

**M. Neil Yeates:** Je n'ai pas ce chiffre avec moi, non.

**Mme Olivia Chow:** Pourriez-vous me le fournir plus tard? Faites-vous un suivi?

**Mme Claudette Deschênes:** Nous n'effectuons pas le suivi du nombre de dossiers perdus. Parfois, ils sont perdus temporairement. Du point de vue de la gestion générale des dossiers et des demandes en ligne, c'est une chose que nous voulons faire, pour qu'ils soient entrés dans le système, et qu'ils ne soient pas seulement sur papier, ce qui...

**Mme Olivia Chow:** Oui. C'est un problème.

**Mme Claudette Deschênes:** Lors de visite de certaines missions, c'est un problème.

**Mme Olivia Chow:** Je voudrais maintenant parler de la citoyenneté. Le délai d'attente semble s'être prolongé considérablement au cours des dernières années. Si le ministère pense que vous étiez à l'étranger pour une période plus longue que celle permise — vous devez être parti pour trois des cinq années —, on vous envoie un questionnaire. Si le questionnaire ne résout pas la situation, vous devez passer par un processus de discussions et d'appels qui dure un an et demi, alors que si les demandeurs avaient simplement attendu trois mois de plus avant de présenter leur dossier de citoyenneté, ils auraient été complètement éligibles.

Le bon sens nous mènerait à penser que si quelqu'un vous donne un dossier pour une personne qui n'est pas encore éligible, eh bien, attendez deux mois pour qu'elle le soit, plutôt que de passer par ce long processus compliqué qui vous fait perdre votre temps et le leur. Sinon cette personne doit attendre un an et demi avant que le questionnaire soit terminé. Cela signifie qu'il peut falloir jusqu'à trois ans avant qu'ils déposent leur demande de citoyenneté et qu'ils l'obtiennent. J'ai vu des cas où cela a pris encore plus de temps. Avez-vous des mesures en place pour améliorer certaines parties du processus pour que le service à la clientèle se fasse de façon efficiente et efficace?

**M. Neil Yeates:** Monsieur le président, voilà exactement ce que nous essayons de faire, comme on l'a sûrement déjà mentionné. Ce que l'on appelle les demandes améliorées constitue d'une certaine façon un fléau. Comme on l'a déjà mentionné, les demandes incomplètes créent un volume énorme de travail au ministère, un va-et-vient qui n'est utile à personne.

En ce qui concerne le contrôle de la qualité et les conseils aux clients, une partie du travail se fait au centre d'appels, entre autres. Il est certain que nous pourrions faire plus, mais surtout pour les preuves de citoyenneté et les cartes de résident permanent.

**Mme Claudette Deschênes:** Nous aimerions passer à une demande que les gens ne peuvent déposer à moins de remplir toutes les conditions...

**Mme Olivia Chow:** L'ensemble des conditions.

**Mme Claudette Deschênes:** C'est exact, parce que nous passons beaucoup de temps à trouver des employés...

**Mme Olivia Chow:** Seriez-vous en mesure de le faire? J'ai vu les conséquences. Vous n'avez pas besoin de les décrire; cela prendrait une heure.

**Mme Claudette Deschênes:** Nous aimerions utiliser une telle approche assez rapidement. Nous avons fait une analyse du résultat désiré, qui sous-entend des tests, et nous essayons de faire des progrès à cet égard.

**Mme Olivia Chow:** Six mois? Un an? Vous ne savez pas. Bien, je vois que vous hésitez à me donner un échéancier.

Il y a quelques mois, notre comité a examiné la mise à pied de travailleurs qui s'occupent des dossiers de citoyenneté. À cette époque, nous avons dit qu'il allait y avoir un important arriéré. Je constate que vous avez maintenant réembauché certains de ces travailleurs.

Sans les normes de qualité et un échéancier de ce qui est tolérable, comment prévoyez-vous vos besoins en matière de travailleurs, quand vous allez les mettre à pied et quand vous allez les reprendre? À cette époque, vos travailleurs vous disaient que l'arriéré allait s'aggraver, que l'attente allait s'aggraver, et que vous aviez besoin d'eux. Vous les avez quand même mis à pied, et quelques mois plus tard, vous les avez réembauchés. Cela n'est pas logique.

• (1610)

**M. Neil Yeates:** Monsieur le président, le dilemme pour nous, c'est que nous ne savons pas quelle incidence cela peut avoir sur les délais de traitement. En réalité, c'est une question de ressources au sein du ministère pour garder les membres du personnel, et il y a eu des variations à la hausse et à la baisse. Au cours des dernières années, nous avons reçu des fonds temporaires qui nous ont permis d'embaucher des employés à court terme pour nous aider à abattre le volume de travail du côté de la citoyenneté, volume qui a augmenté au fil du temps et qui a considérablement dépassé notre capacité de traiter les demandes, de sorte que les délais de traitement ont augmenté.

Oui, c'est tout à fait vrai; l'année dernière, nous avons des ressources additionnelles. Elles ont pris fin, et nous avons dû attendre jusqu'à cette année pour voir si nous aurions suffisamment de fonds au ministère pour affecter ces ressources à nouveau à cette fonction, ce que nous avons décidé que nous pourrions faire en juillet.

**Mme Olivia Chow:** Or, nous...

**Le président:** Désolé, madame Chow, je crains que c'est tout le temps dont vous disposez.

Monsieur Young.

**M. Terence Young (Oakville, PCC):** Monsieur Yeates, est-ce que tous ceux qui font une demande de visa pour venir au Canada veulent venir ici immédiatement?

**M. Neil Yeates:** Pas nécessairement. En ce qui concerne les visas temporaires, ils ont plutôt tendance à vouloir venir immédiatement. Pour ce qui est des demandes permanentes, nous avons souvent des décalages d'une année à l'autre. Donc, lorsque nous émettons des visas — comme les députés le savent, il y a de nombreuses catégories d'immigration différentes —, nous devons faire une estimation de ce que nous appelons le pourcentage de gaspillage de visas qui ne seront pas utilisés au cours de cette année-là. Il s'agit d'un pourcentage peu élevé, peut-être de 2 ou 3 p. 100.

**M. Terence Young:** Je pense à ceux qui ne sont pas utilisés et à ceux qui ne sont pas utilisés immédiatement.

**M. Neil Yeates:** Oui.

**M. Terence Young:** Par exemple, les gens qui veulent vendre une propriété, terminer un travail, finir leurs études, ou qui changent temporairement d'idée... Comment établissez-vous une norme de service en ce qui a trait aux délais d'attente dans de telles conditions?

**M. Neil Yeates:** Je pense que dans ces circonstances en particulier, la norme de service la plus importante serait l'émission du visa. La façon dont cela se traduit dans la gestion des niveaux prévus est un peu différente pour nous, mais la norme de service pour le demandeur serait sans doute le temps qu'il faudrait pour examiner une demande et émettre un visa, prendre la décision d'accorder ou non un visa à cette personne.

**M. Terence Young:** Puisque vos ressources sont limitées, est-ce que vous demandez aux gens qui font une demande de visa à quel moment ils aimeraient venir au Canada?

**M. Neil Yeates:** En ce qui concerne l'immigration permanente, les gens qui font une demande savent généralement combien de temps il faudra pour traiter leur demande. Je pense que la réponse courte à votre question est non, car le délai de traitement est souvent assez long.

**M. Terence Young:** Monsieur Ricard, êtes-vous satisfait du plan d'action que le ministère a préparé en réponse à votre vérification?

**M. Sylvain Ricard:** Cela nous semble être un plan raisonnable. Nous avons eu des entretiens avec...

**M. Terence Young:** À quel point en êtes-vous satisfait? Quels sont les points positifs de ce plan?

**M. Sylvain Ricard:** Nous croyons qu'il s'agit d'un plan raisonnable, étant donné le défi à relever.

**M. Terence Young:** Le ministère semble avoir des délais de traitement très clairs. Pourquoi, à votre avis, ces délais de traitement ne seraient-ils pas suffisants comme façon de dire aux Canadiens ce à quoi ils doivent s'attendre?

**M. Sylvain Ricard:** Nous sommes d'avis qu'une organisation doit non seulement savoir combien de temps il lui faut pour traiter une demande, mais qu'elle devrait aussi déterminer quels sont ses objectifs, de façon à pouvoir surveiller si les objectifs sont atteints.

**M. Terence Young:** Oui. Donc, monsieur Yeates, pourquoi procédez-vous de cette façon?

**M. Neil Yeates:** Eh bien, je pense que le dilemme pour le ministère, c'est que lorsque la plupart des gens pensent à des normes de service, l'un des éléments clés est la rapidité, dans notre cas, pour le traitement d'une demande. Nous sommes toujours devant un dilemme, en ce sens que lorsque nous disons à quelqu'un qu'il nous faudra 32 mois pour traiter sa demande, il ne considérera pas notre service comme étant rapide, et nous comprenons tout à fait cela. Donc nous avons tendance à nous en tenir aux délais de traitement plutôt que de parler d'une norme de service comme telle.

**M. Terence Young:** Exact.

Monsieur Ricard, au sein de votre ministère, reconnaissez-vous que, dans une large mesure, Citoyenneté et Immigration ne peut pas contrôler à quel moment les gens utilisent leurs visas ni contrôler la demande de travailleurs spécialisés ou un grand nombre d'autres éléments? Le ministère peut ouvrir la porte, mais parfois les gens n'entrent pas. Il ne peut pas contrôler la demande pour des fournisseurs de soins, etc. Avez-vous pris ce facteur en compte lors de votre vérification?

• (1615)

**M. Sylvain Ricard:** Oui, nous comprenons les réalités opérationnelles. Par exemple, dans un paragraphe, nous faisons allusion au fait que nous avons choisi trois entités, et nous ne les avons pas comparées pour cette raison. Chaque organisation a un cadre législatif différent, un fonctionnement différent, des clients différents et des activités différentes.

Donc, oui, nous avons pris ce facteur en compte, et je suppose que lorsque le ministère établit ses normes, il le prendra en considération. Mais d'après nous, il doit quand même établir des normes, et le ministère semble être du même avis.

**M. Terence Young:** Monsieur Yeates, pourriez-vous résumer pour le comité les importantes variantes que vous ne pouvez pas contrôler dans la situation actuelle?

**M. Neil Yeates:** Certainement.

Monsieur le président, le principal facteur pour nous en tant que ministère du côté de l'immigration permanente, c'est que, de façon générale, nous ne pouvons pas contrôler le nombre de demandes qui sont faites dans le cadre de nos programmes, tandis que du côté des demandes traitées, nos niveaux annuels prévus déterminent combien de personnes nous allons en fait admettre.

Avec un système de demandes illimitées, cela veut dire que nous pouvons avoir des écarts importants dans les demandes liées aux différentes parties de notre programme. Il se peut que cela dépasse considérablement le nombre de demandeurs admis au pays au cours d'une année donnée. C'est sans doute le principal facteur.

Cependant, il y en a d'autres. Il y a des problèmes dans différentes régions du monde en ce qui concerne les codes de sécurité, par exemple, qui peuvent poser un problème considérable. Ces dossiers sont confiés à la GRC et au SCRS. Selon leur complexité, il faut parfois beaucoup de temps pour examiner ces dossiers avant qu'ils nous soient renvoyés et que nous puissions les traiter. Nous nous occupons également de questions liées à la santé. Tous les immigrants doivent passer un examen médical avant de venir ici. Encore une fois, dans différentes régions du monde, cela peut prendre en fait beaucoup de temps.

Quatrièmement, et on y a fait allusion précédemment, cela dépend du demandeur et de la rapidité avec laquelle il répond. Nous pouvons donner des directives à un client et lui dire d'aller passer un examen médical. Il se peut que le client n'aille pas passer l'examen ou encore qu'il attende six mois avant de le faire. Nous ne pouvons pas le savoir. Nous pouvons lui envoyer un petit rappel après un certain temps, et nous pourrions fermer le dossier après une certaine période si le client n'a pas fait de suivi.

Ce sont donc là les différents facteurs qui ont une incidence sur la rapidité avec laquelle nous traitons une demande.

**M. Terence Young:** J'ai étudié votre système mondial de gestion des cas, et ce projet me semble être plus que majeur; il s'agit là d'une transformation extrêmement importante. Pourriez-vous, s'il vous plaît, nous décrire l'ampleur de cette transformation et ce qu'elle signifie pour Citoyenneté et Immigration?

**M. Neil Yeates:** Merci.

Monsieur le président, le Système mondial de gestion des cas remplace un certain nombre de ce qu'on appelle les anciens systèmes. Comme les députés le savent probablement, nous avons toujours travaillé avec des dossiers papier, et si vous vous rendez dans une de nos missions à l'étranger, vous constaterez qu'on trouve dans les bureaux d'une ambassade d'énormes quantités de documents.

En gros, le SMGC va réduire considérablement la quantité de documents papier que nous devons traiter. Il nous permettra également de transférer sans heurt la charge de travail entre nos missions partout dans le monde — ce que nous appelons notre réseau mondial —, et ce, en veillant à ce que les données ne soient entrées qu'une seule fois dans le système, et qu'elles soient accessibles à tous les utilisateurs de la planète. Je pense qu'on pourra ainsi réaliser d'énormes gains en matière d'efficacité, mais aussi d'exactitude. Le SMGC nous permet d'effectuer des recherches et d'autres opérations qui nous étaient auparavant impossibles. Par exemple, monsieur le président, nous pouvons faire des recherches pour trouver les adresses qui reviennent fréquemment. C'est ainsi qu'on a découvert des fraudes en matière de résidence dans des demandes de citoyenneté. Trois cents personnes avaient fourni la même adresse. Il était auparavant extrêmement difficile d'établir ce lien, étant donné les systèmes disparates avec lesquels nous devions travailler.

Il s'agit d'un système performant, du point de vue de la gestion de l'information, mais également de celui du traitement des dossiers, comme on l'a dit plus tôt.

Autre chose...

**Le président:** Il faut passer au suivant.

**M. Neil Yeates:** D'accord.

Une partie du dossier peut être traitée dans un endroit du monde et une autre, ailleurs. C'est un grand pas en avant.

**Le président:** Il parle comme M. Kenney.

**Des voix:** Oh, oh!

**Le président:** Monsieur Trudeau.

**M. Justin Trudeau:** Merci, monsieur le président.

Quelque chose m'a frappé, monsieur Yeates, dans votre exposé. Vous avez indiqué avoir davantage recours à Twitter et à Facebook. Je suis moi-même un avide consommateur de médias sociaux, mais j'ai bien compris, comme de nombreux employeurs et institutions, qu'ils peuvent représenter une énorme perte de temps. J'imagine que l'utilisation de Twitter et de Facebook serait intégrée aux recommandations que CIC s'emploie à mettre en oeuvre et qui visent l'amélioration de la collecte et de l'analyse des commentaires et des plaintes. On n'offrirait toutefois pas de services sur Twitter.

• (1620)

**M. Neil Yeates:** C'est bien le cas, monsieur le président.

[Français]

**M. Justin Trudeau:** *I just wanted to make sure.*

J'aimerais poser une question à M. Ricard.

Vous avez dit, dans votre étude de cas sur Haïti, que le ministère avait indiqué que, grâce à l'adoption de ces mesures spéciales, le Canada avait accueilli, au 1<sup>er</sup> avril 2010, plus de 2 100 Haïtiens, dont plus de 200 étaient des enfants. Cela signifie qu'entre le 12 janvier, moment de la catastrophe, et le 1<sup>er</sup> avril, le Canada a accueilli 2 100 Haïtiens.

Est-ce réellement ce que vous avez trouvé? S'agit-il de demandes que le Canada a reçues et évaluées en fonction des mesures spéciales?

**M. Sylvain Ricard:** C'est ce qu'on a constaté dans la gestion du dossier. On a voulu montrer ici une des mesures que le ministère avait prises pour s'adapter à des situations spécifiques en vue d'améliorer le service.

[Traduction]

**M. Justin Trudeau:** J'aimerais maintenant m'adresser à M. Yeates. Sachez que ma circonscription compte une vaste communauté haïtienne qui a manifesté sa vive frustration à l'égard du fait que rien n'a véritablement été fait, mis à part qu'on puisse écrire « Haïti » en gros sur une enveloppe et l'envoyer à une adresse distincte.

Pourriez-vous me donner des détails sur ces 2 100 Haïtiens qui sont arrivés au pays grâce à ces mesures spéciales, de janvier à avril?

**M. Neil Yeates:** Absolument, monsieur le président.

Ils se classaient dans différentes catégories. Certains étaient inscrits dans le système avant le tremblement de terre, d'autres après, puis venaient s'ajouter les mesures spéciales prises au Québec. On peut vous parler de chacune de ces catégories.

Madame Deschênes.

[Français]

**Mme Claudette Deschênes:** Il s'agissait d'enfants qui devaient être adoptés.

**M. Justin Trudeau:** Le dossier de ces enfants était presque réglé, il l'était à 90 p. 100, n'est-ce pas?

**Mme Claudette Deschênes:** Ils étaient dans le système et on attendait la dernière autorisation.

Nous nous sommes vraiment concentrés sur les cas qui étaient déjà dans le système. Quand ces cas ont été réglés, on a alors travaillé aux autres cas. Dans la plupart des cas de vos circonscriptions, les gens n'avaient pas fait de demande. La première chose qu'ils devaient faire était donc d'obtenir l'autorisation du gouvernement du Québec en vertu du programme spécial.

On n'a commencé à recevoir des demandes que pendant l'été. Jusqu'au 29 octobre, nous avons reçu de nouvelles demandes. Il y a 1 137 personnes dans notre système dont 167 pour qui on a émis des documents et 52 qui sont établies au Canada.

La plupart de ces demandes ne sont arrivées que pendant les mois de juillet, août et septembre. On est en train de les traiter, mais les cas appartenant à la catégorie du regroupement familial constituent toujours notre priorité. Les cas du Québec qui sont acceptés ne font pas partie, par définition, de la catégorie du regroupement familial du gouvernement fédéral.

**M. Justin Trudeau:** Je comprends, mais le chiffre que vous donnez, soit 2 100 Haïtiens depuis la catastrophe, remonte au 1<sup>er</sup> avril 2010. Ce ne sont pas des Haïtiens qui ont fait des demandes à cause de la catastrophe, mais bien des Haïtiens qui avaient fait une demande bien avant cela. Ce chiffre de 2 100 n'est absolument pas la conséquence du tremblement de terre.

**Mme Claudette Deschênes:** Je ne suis pas d'accord avec vous. On a fait preuve de beaucoup de souplesse dans la façon de traiter ces cas à cause du tremblement de terre. Effectivement, ces demandes avaient été faites avant le tremblement de terre, mais la façon dont on les a traitées et le profil de risque qu'on y a mis ont été influencés par le tremblement de terre.

[Traduction]

**Le président:** Merci.

Monsieur St-Cyr.

[Français]

**M. Thierry St-Cyr:** Je vais poursuivre dans le même sens parce que je me questionne aussi là-dessus. Sur les 2 100 Haïtiens accueillis au 1<sup>er</sup> avril, combien d'entre eux auraient été accueillis de toute manière, n'eût été du tremblement de terre? Si l'année avait été normale, combien parmi eux auraient été accueillis de toute façon?

• (1625)

**Mme Claudette Deschênes:** Je ne peux pas vous répondre. On essayait de traiter les demandes à l'intérieur d'une période de 12 semaines. En temps normal, le délai de traitement serait beaucoup plus long que 12 semaines. On a traité ces cas très rapidement. Il me faudrait faire un algorithme mathématique pour vous donner un nombre, mais je sais que ces gens ne seraient pas au Canada aujourd'hui sans l'effort qu'on a fourni.

**M. Thierry St-Cyr:** Dans une année typique, combien de cas traite-t-on?

**Mme Claudette Deschênes:** Je ne le sais pas, mais je vais vérifier.

**M. Thierry St-Cyr:** D'accord, vous nous ferez parvenir l'information. L'idée est de voir combien seraient entrés autrement au Canada dans un trimestre, le quart d'une année.

Je désire revenir au programme québécois. Si je comprends bien, ce qui explique le faible nombre d'arrivées, c'est que les demandes sont entrées relativement tard à Ottawa et que le traitement de ces demandes ne fait pas partie des priorités du ministère.

**Mme Claudette Deschênes:** Le traitement de ces demandes n'est pas sa priorité majeure. On est en train de traiter ces demandes aussi vite que possible. Il a toujours été admis que notre priorité est la catégorie de la famille. Or ces cas n'entrent pas dans cette catégorie.

**M. Thierry St-Cyr:** La catégorie de la famille comprend ceux qui ont déjà fait une demande de réunification familiale avant le tremblement de terre et ceux qui en ont fait une par la suite en vertu du programme fédéral.

**Mme Claudette Deschênes:** Exactement, selon la définition de la catégorie de la famille du Québec et du Canada.

**M. Thierry St-Cyr:** D'après ce que vous me dites, pour quelqu'un qui aurait voulu, pendant cette période, venir rejoindre sa famille à Québec, il aurait été plus stratégique de faire directement sa demande en vertu du programme fédéral plutôt qu'en vertu du programme québécois.

**Mme Claudette Deschênes:** Même si la demande était faite en vertu du programme québécois, si elle respectait les normes du programme fédéral, elle était immédiatement traitée.

**M. Thierry St-Cyr:** Je comprends. Le programme québécois était plus large, plus généreux. Mais supposons que quelqu'un ait eu droit au programme fédéral. S'il avait opté pour le programme québécois, il aurait ralenti sa demande.

**Mme Claudette Deschênes:** Non. D'une façon ou d'une autre, le gouvernement du Québec devait le rencontrer. S'il répondait aux normes définies par le programme fédéral, sa demande était traitée rapidement. Un des problèmes qu'ont posés ces dossiers est que beaucoup de temps s'est écoulé entre l'évaluation du Québec et l'envoi des demandes par la famille. Ces délais ne nous ont pas aidés, mais nous ne pouvions rien faire sans avoir une demande formelle.

**M. Thierry St-Cyr:** Vous dites que les demandes présentées en vertu du programme de réunification familiale du fédéral sont traitées avec un degré de priorité plus élevé que celles émanant du programme spécial québécois.

S'agit-il de demandes de l'extérieur du Québec, ou y a-t-il des demandes québécoises qui ont été faites en vertu du programme fédéral? M. Linklater vous a-t-il dit quelque chose là-dessus?

**Mme Claudette Deschênes:** Toutes les demandes qui satisfont au critère de parrainage de parents, qu'elles proviennent du Québec ou d'une autre province, sont traitées d'urgence par le gouvernement fédéral.

**M. Thierry St-Cyr:** Bon, voilà, j'ai ma réponse. Même avec le programme spécial du Québec, vous avez deux catégories. Vous traitez en priorité les demandes qui correspondent à votre programme, mais les demandes en surplus provenant du Québec seront placées un peu plus loin dans la file.

**Mme Claudette Deschênes:** Oui. N'oubliez pas que le bureau d'Ottawa traite encore ces demandes avec l'aide du bureau de Port-au-Prince, de Santo Domingo et de nos agents ici. Aujourd'hui, on a encore beaucoup plus de ressources qui sont en train de traiter les demandes en provenance d'Haïti.

**M. Thierry St-Cyr:** D'accord.

[Traduction]

**Le président:** Merci, monsieur St-Cyr.

Vous savez, nous avons commencé à environ moins 20. Je vais donc laisser cinq minutes à Mme Wong.

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

Merci à tous d'être ici et de répondre à certaines de nos questions.

Je me suis rendue à Beijing, à Hong Kong et à Manille. J'ai eu de longs entretiens avec les représentants de CIC sur place qui m'ont parlé des problèmes qu'ils rencontrent, parce qu'on s'est toujours demandé pourquoi le temps de traitement était si long dans ces endroits.

Il ne fait aucun doute que les demandes incomplètes constituent l'une des difficultés. En outre, certains de ces bureaux se trouvent sur des îles lointaines ou couvrent de vastes territoires. Il est très compliqué de faire venir les clients dans ces bureaux. Les documents constituent un autre problème, en raison de la fraude. Cela n'a probablement fait que compliquer la situation.

Dans certains cas, les demandeurs à l'étranger ne sont pas encore prêts à émigrer. Par exemple, les maris des femmes qui travaillent ici ne semblent pas si pressés. C'est une autre difficulté, puisqu'ils prendront leur temps étant donné qu'ils ne sont pas prêts.

N'oublions pas l'examen médical. Dans le cas des demandes de visas d'étudiant, certains représentants conseillent aux demandeurs de subir l'examen médical systématiquement pendant le processus, afin de ne pas avoir à attendre trop longtemps par la suite.

Alors, quelles sont les autres grandes initiatives sur lesquelles vous travaillez et qui pourraient améliorer le service à la clientèle au cours des prochaines années?

Vous avez longuement parlé du Système mondial de gestion des cas, mais vous n'aviez pas tout à fait terminé. Monsieur Yates, je vous demanderais donc de nous en dire davantage. Nous avons l'exemple de 28 demandes pour époux provenant du même petit village en Chine. C'est probablement une bonne illustration.

• (1630)

**M. Neil Yeates:** Merci, monsieur le président.

Je peux vous parler rapidement de certaines des autres mesures que nous avons entreprises.

Il convient de souligner que nous avons publié une déclaration de service ce printemps. Nous avons également publié la première série de normes de service pour la dispense pour l'avis relatif au marché du travail, la catégorie du regroupement familial, la première carte de résident permanent et les subventions et contributions. Ces normes sont maintenant appliquées. Nous en faisons le suivi, et nous produirons un rapport à cet égard sous peu.

Nous avons également fourni à toutes nos missions et affiché sur notre site Web des formulaires de rétroaction par courriel. Nous avons aussi remanié le site Web. En effet, des clients nous avaient signalé qu'il était difficile de trouver les renseignements exacts sur celui-ci, alors nous l'avons restructuré et mis à jour, et nous continuerons de le faire régulièrement.

En outre, dans certains de nos secteurs d'activité spécialisés, nous continuons de solliciter une rétroaction directe auprès des gens avec lesquels nous travaillons.

Nous nous sommes donc dotés de nouveaux outils pour interagir avec nos clients et recueillir leurs observations. J'ai déjà parlé du sondage général qu'on effectuera plus tard au cours de l'année.

En ce qui concerne le SMGC, comme on l'a indiqué, le système nous permet de repérer les adresses fréquemment utilisées et le recours aux consultants fantômes; les faux consultants demeurent un gros problème partout dans le monde. Or, l'utilisation répétée d'une adresse postale peut sonner l'alarme. Quand la même revient souvent, on sait qu'il s'agit d'un consultant, que le client l'ait déclaré ou pas. Le nouveau système peut beaucoup nous aider à cet égard, et il nous permet véritablement de mieux détecter et prévenir la fraude.

Comme on l'a déjà signalé, dans certains pays, les mariages de complaisance, comme on les appelle, les faux documents et autres sont un problème endémique. Grâce au système d'information, on peut les détecter beaucoup plus facilement.

**Mme Alice Wong:** Il s'agit là de certaines des...

**Le président:** Il vous reste moins d'une minute, madame Wong.

**Mme Alice Wong:** Il s'agit là de mesures à court terme, mais qu'en est-il des initiatives à plus long terme? Nous connaissons les lacunes et les problèmes, mais comment changer la situation à long terme?

**M. Neil Yeates:** Comme je l'ai dit tout à l'heure, à long terme, le SMGC nous permettra de déployer le travail dans notre réseau et de déterminer la façon la plus efficace de procéder à chaque étape du processus; il permettra également d'établir les bénéfices en termes de valeur ajoutée à l'échelle locale dans nos missions plutôt que ce qui pourrait être fait de façon centralisée au Canada, nous permettant ainsi d'atteindre une grande efficacité assortie d'économies d'échelle considérables.

**Le président:** Merci.

C'est tout. Nous n'avons plus de temps.

Monsieur Ricard, monsieur Wheeler, merci d'être venus et de nous avoir donné votre avis sur le rapport de la vérificatrice générale.

Transmettez-lui nos meilleurs vœux et dites-lui que nous sommes impatients de la revoir à un autre moment.

Merci beaucoup.

La séance est suspendue pour quelques minutes.

• (1635)

\_\_\_\_\_ (Pause) \_\_\_\_\_

• (1635)

**Le président:** Nous allons reprendre nos délibérations.

Nous abordons le rapport annuel présenté au Parlement sur les questions d'immigration. Les témoins sont les mêmes que pendant la première partie de la séance.

Monsieur Yeates, avez-vous des remarques préliminaires à faire?

[Français]

**M. Neil Yeates:** *I do. Thank you, Chair.*

Bonjour, monsieur le président, mesdames et messieurs.

[Traduction]

Je tiens à vous remercier de nouveau de nous avoir invités à prendre la parole aujourd'hui à propos du rapport annuel de Citoyenneté et Immigration Canada présenté au Parlement pour 2010. Comme les membres du comité le savent bien, le Canada a l'un des programmes d'immigration les plus ambitieux du monde. Dans l'ensemble, les niveaux prévus pour 2011 sont les mêmes que ceux qui étaient prévus pour 2009 et 2010. Nous prévoyons accueillir de 240 000 à 265 000 nouveaux immigrants pour répondre à nos besoins économiques à long terme et accélérer la reprise économique.

Parallèlement, nous maintiendrons notre engagement à l'égard de la réunification des familles et des réfugiés, et nous avons élargi les fourchettes d'admission pour les conjoints, les enfants et les réfugiés.

[Français]

Aujourd'hui, je vais vous expliquer comment le ministère a assumé et adapté son programme d'immigration économique, et comment il a amélioré l'efficacité et l'adaptabilité de ses programmes d'immigration et de protection des réfugiés.

[Traduction]

Nous nous sommes engagés à trouver de nouvelles façons de répondre aux besoins immédiats et à long terme du marché du travail en attirant et en gardant les travailleurs qualifiés et compétents dont les employeurs ont besoin. À cette fin, nous avons établi, à l'automne 2008, une nouvelle voie d'immigration, à savoir la catégorie de l'expérience canadienne. Cette catégorie offre à certains travailleurs étrangers temporaires qualifiés et à certains étudiants étrangers détenant un diplôme canadien et une expérience de travail le moyen d'obtenir le statut de résident permanent. Comme les étudiants et les travailleurs étrangers temporaires sont dispersés dans toute les régions du Canada, on prévoit que la catégorie de l'expérience canadienne permettra une distribution plus égale des immigrants au Canada.

Nous avons également élargi le Programme des candidats des provinces, qui permet aux provinces et aux territoires de répondre aux besoins de leur marché du travail régional en désignant des travailleurs qui pourront obtenir le statut de résident permanent. Le Programme des candidats des provinces vise à faire profiter toutes les régions du Canada des avantages de l'immigration. Actuellement, 25 p. 100 des immigrants économiques s'installent à l'extérieur de l'Ontario, de la Colombie-Britannique et du Québec, alors qu'ils n'étaient que 11 p. 100 en 1997. En outre, depuis 2005, le nombre des candidatures retenues en vertu de ce programme a plus que triplé. Au cours de 2009, plus de 30 000 candidats désignés par les provinces et leurs familles sont venus au Canada. Le nombre de ces candidats actuellement est égal aux demandes qui proviennent de toutes les administrations et nous nous attendons à ce que le nombre de candidatures retenues au titre de ce programme soit un peu plus élevé en 2011. Fort de ces résultats, dans le cadre d'un plan d'action pour accélérer l'immigration, des modifications à la Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés ont été introduites en novembre 2008. Le plan d'action comporte de nombreuses améliorations conçues pour accélérer le traitement des demandes et réformer le système canadien d'immigration afin qu'il soit mieux adapté aux besoins du marché du travail. Ainsi, grâce à la première série de consignes ministérielles, nous pouvons traiter en priorité les nouvelles demandes de la part de travailleurs qualifiés dont le Canada a besoin.

•(1640)

[Français]

Monsieur le président, ce ne sont que quelques-unes des mesures que nous avons prises pour que notre programme d'immigration économique soit plus souple et mieux adapté aux besoins de notre marché du travail.

La plan d'action prévoit aussi une série de mesures administratives, lesquelles visent à réduire le nombre de demandes non traitées et les délais de traitement des demandes. Ces mesures ont déjà permis de réduire l'arriéré des demandes de travailleurs qualifiés.

[Traduction]

Dès septembre 2010, nous avons réduit de 47 p. 100 l'arriéré fédéral des demandes de la part de travailleurs qualifiés, et le temps nécessaire à leur traitement avait considérablement diminué. Je suis heureux de pouvoir signaler aux membres du comité que 80 p. 100 des décisions finales relatives aux demandes reçues depuis novembre 2008 ont été prises en 12 mois ou moins. En juin 2010, nous avons reçu de nouvelles consignes de la part du ministre. Tout comme dans le cas des premières, ces instructions visent à permettre à CIC de ne pas accepter de demandes au-delà de sa capacité de traitement, et elles visent également à réduire les arriérés de demandes et le temps de traitement tout en répondant aux besoins essentiels de notre marché du travail.

Ces nouvelles consignes ministérielles imposent désormais un maximum au nombre de demandes adressées aux autorités fédérales de la part de travailleurs qualifiés et que l'on retiendra pour traitement. L'imposition d'un maximum est une mesure capitale si nous voulons que notre système d'immigration soit plus moderne et adapté. Ainsi, CIC peut limiter le nombre de demandes pour qu'elles correspondent à notre capacité de traitement et à la demande du marché du travail. Pour que nos méthodes de traitement des demandes soient plus efficaces et plus rapides, nous envisageons actuellement la possibilité d'avoir recours à la biométrie à des fins d'immigration. Le vol et l'usurpation d'identité étant des phénomènes

de plus en plus courants et sophistiqués, le recours à la biométrie s'impose pour réduire le nombre d'abus et assurer la sécurité des Canadiens.

Au cours de l'année dernière, nous avons perpétué notre noble tradition humanitaire et accordé l'asile à plus de 22 000 réfugiés en 2009, y compris 12 000 réfugiés que nous avons réinstallés de l'étranger. Ainsi, en collaboration avec la communauté internationale, nous avons réinstallé près de 1 000 Bhoutanais, en 2009, pour respecter l'engagement pluriannuel du Canada d'accueillir 5 000 réfugiés bhoutanais vivant dans des camps onusiens au Népal. Le Canada a également répondu favorablement à d'autres demandes touchant des Irakiens déplacés, et nous avons réinstallé plus de 4 000 réfugiés irakiens l'année dernière. En outre, nous continuons d'apporter des réformes dans notre système d'octroi de l'asile au Canada, et c'est ainsi qu'en mars 2010, la Loi sur des mesures de réforme équitables concernant les réfugiés a été déposée avant d'être adoptée en juin 2010. L'application de la loi accordera plus rapidement la protection nécessaire aux réfugiés légitimes et elle accélérera le renvoi de ceux qui ne le sont pas.

[Français]

Je suis aussi ravi de mentionner que le nouveau guide d'étude sur la citoyenneté, intitulé *Découvrir le Canada*, est parmi les ouvrages du gouvernement du Canada les plus en demande. Depuis son lancement en novembre 2009, près de 300 000 exemplaires ont été demandés auprès de CIC, et la version audio spéciale du guide, disponible sur le site Web depuis avril dernier, a reçu plus de 122 000 visiteurs.

Enfin, je suis heureux de savoir que nous verrons sous peu les premiers résultats qui découlent du Cadre pancanadien d'évaluation et de reconnaissance des qualifications professionnelles acquises à l'étranger. Dès décembre, des processus permettront d'évaluer les titres de compétence de 10 professions réglementées, y compris les infirmières autorisées, les ingénieurs et les pharmaciens, et ce, dans un délai d'un an suivant la date de demande.

[Traduction]

Monsieur le président, voilà donc quelques exemples du programme d'immigration économique plus souple et mieux adapté que nous avons mis en place. Le ministère continuera ses efforts dans ce sens afin que nos systèmes d'immigration et d'accueil des réfugiés gagnent en efficacité.

Merci. Si vous avez des questions, j'y répondrai volontiers.

**Le président:** Oui, nous en avons, monsieur.

Monsieur Trudeau.

**M. Justin Trudeau:** Merci, monsieur le président.

Ma première question porte sur la réduction de 47 p. 100 de l'arriéré des demandes adressées aux autorités fédérales de la part de travailleurs qualifiés. Si j'ai bien compris, une grande partie de la réduction de cet arriéré tient au fait qu'il y a un maximum imposé désormais aux demandes faites dans cette catégorie, n'est-ce pas? Autrement dit, certaines demandes qui faisaient partie de l'arriéré ont été rejetées avant leur traitement car on avait déterminé qu'elles ne seraient pas retenues de toute façon.

Pouvez-vous nous donner d'autres explications à ce sujet?

•(1645)

**M. Neil Yeates:** Oui, monsieur le président. Je peux vous donner des précisions.

La réduction considérable dont j'ai parlé porte sur des dossiers que nous avons entre les mains avant l'application de la première série de consignes ministérielles. Ces dossiers ne concernaient pas la liste plus restreinte des métiers et professions, si bien que nous les avons traités. Notre système est tel que nous devons appliquer les règles en vigueur au moment où la demande est faite.

Essentiellement, l'arriéré comportait des demandes faites en vertu des anciennes règles — alors qu'il n'y avait aucune restriction quant aux métiers ou aux professions. C'est donc l'énorme arriéré qui a été réduit.

**M. Justin Trudeau:** Comment cela s'est-il fait?

**M. Neil Yeates:** Essentiellement, nous avons traité les demandes. Évidemment, certaines ont été retenues et d'autres pas avec l'application du système de points.

**M. Justin Trudeau:** Ainsi, les demandes en souffrance sont passées de 640 000 à 374 000 parce qu'une partie de l'arriéré a été traitée, n'est-ce pas?

**M. Neil Yeates:** C'est exact.

**M. Justin Trudeau:** D'accord, j'en prends note.

J'ai une question également à propos de la Commission du statut de réfugié et du nombre de réfugiés accueillis. L'effectif de la commission est désormais à 98 p. 100, je crois. Je voudrais en savoir davantage sur l'interaction entre le traitement des dossiers de réfugiés et celui des demandes d'immigration.

Comment l'un influence-t-il l'autre?

**M. Neil Yeates:** Monsieur le président, je dirais très simplement que l'un et l'autre sont indépendants. Le nombre de réfugiés accueillis dépend de deux éléments essentiellement. D'une part, il y a les réfugiés que nous installons, ceux qui bénéficient de l'aide du gouvernement et qui viennent de l'étranger. Ce sont les Népalais et les Irakiens dont j'ai parlé. D'autre part, il y a le nombre de dossiers qui sont traités à la Commission de l'immigration et du statut de réfugié et le nombre de réfugiés qui obtiennent le statut.

**M. Justin Trudeau:** Il s'agit donc de près de 7 000 personnes qui ont demandé l'asile et qui l'ont obtenu après traitement de leur dossier par la commission. C'est ce dont vous parlez à la page 11, n'est-ce pas?

**M. Neil Yeates:** Oui. Dans le document — excusez-moi, je voudrais m'assurer que j'ai la bonne référence — pour le plan de 2010...

**M. Justin Trudeau:** Excusez-moi, c'était en 2009.

**M. Neil Yeates:** En 2009. Pour ce qui est des personnes protégées au Canada, la fourchette est de 7 000 à 9 000 cas provenant de la Commission de l'immigration et du statut de réfugié.

**M. Justin Trudeau:** D'accord. Et le traitement des dossiers de réfugiés est totalement indépendant de celui des demandes d'immigration, n'est-ce pas?

**M. Neil Yeates:** C'est exact, oui.

**M. Justin Trudeau:** Pouvez-vous m'en dire davantage à propos du délai d'attente pour les réfugiés?

**M. Neil Yeates:** Oui.

Monsieur le président, il faut savoir que nous ne sommes pas le porte-parole de la Commission de l'immigration et du statut de réfugié. Nous pouvons vous répondre de façon générale. Vous voudrez sans doute vous adresser directement à la commission. Essentiellement, le traitement des dossiers se fait de façon chronologique, suivant la date de la demande.

**M. Justin Trudeau:** D'accord, c'est-à-dire la date d'arrivée au Canada et de demande...

**M. Neil Yeates:** La date de la demande du statut.

**M. Justin Trudeau:** ... de la demande du statut.

Comment les 7 000 personnes qui ont obtenu l'asile à leur arrivée au Canada ou après sont-elles arrivées au Canada?

**M. Neil Yeates:** La majorité d'entre elles font leur demande dès leur arrivée à la frontière canadienne. Ce peut être à un aéroport ou à un poste-frontière. Selon le pays d'origine, cela se passe assez différemment. Par exemple, par le passé, nous avons reçu un grand nombre de demandes de la part de Mexicains. Certains étaient déjà au Canada, y travaillaient peut-être, et d'autres se présentaient tout simplement à la frontière, aux aéroports et aux postes frontaliers terrestres.

**M. Justin Trudeau:** Vous dites que nous avons accueilli également environ 4 000 de leurs personnes à charge qui étaient à l'étranger. Dans le cas de ces 7 000 personnes qui ont été accueillies au Canada, dont la demande une fois évaluée s'est révélée légitime, nous avons accepté par la suite 4 000 de leurs parents parce qu'il s'agissait de réfugiés légitimes, n'est-ce pas?

**M. Neil Yeates:** C'est exact.

• (1650)

**M. Justin Trudeau:** Combien y avait-il de demandes du statut de réfugié parmi les 7 000 demandeurs admis? Y en avait-il trois fois ou deux fois plus dont on a rejeté la demande parce qu'elle se révélait non fondée?

**M. Neil Yeates:** Dans le passé, le taux d'acceptation des demandes à la CISR était d'environ 42 p. 100.

**M. Justin Trudeau:** Merci.

Fait intéressant, avec les 7 000 réfugiés légitimes sont venus plus de 3 500 personnes en tant que membres de leurs familles. C'est manifestement un chiffre assez considérable et une voie qui, dans bien des cas, permet à une personne accueillie au Canada de faire venir sa famille qui se trouve dans une situation semblable à la sienne.

Merci d'avoir précisé que la filière de l'immigration est tout à fait indépendante de celle des réfugiés. Je crois qu'il est important que ce soit dit aux fins du compte rendu.

J'ai terminé pour l'instant. Merci.

**Le président:** Merci.

Monsieur St-Cyr.

[Français]

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

Dans votre exposé, vous avez passé en revue les choses qui ont été faites au cours des dernières années et mentionné un peu ce qui s'en vient. Vous avez parlé, entre autres, de la question des réfugiés. Vous avez évoqué l'adoption par ce Parlement de la Loi sur les mesures de réforme équitables concernant les réfugiés, en mars 2010, à laquelle a travaillé ce comité activement et au sujet de laquelle on en était venu à un consensus unanime.

Je me rappelle bien toute la démarche qui avait été entreprise depuis fort longtemps. De ce que j'en sais, le ministère y travaillait depuis longtemps. Vous nous aviez fait part, lors de différentes comparutions devant ce comité, des idées que vous étiez pour mettre en avant. On a eu droit à des *briefings* assez élaborés. On était vraiment préparés et on voyait où le ministère s'en allait.

Dans le moment, on a devant nous, à la Chambre, le projet de loi C-49. On n'a rien vu de cela. On n'a pas encore eu l'occasion d'avoir des *briefings* aussi élaborés. Je sais que vous ne pouvez pas parler de l'aspect politique. Le ministre nous répondra à ce sujet.

Quelle démarche a amené le ministère à dire que, oui, le Parlement a besoin d'adopter ce projet de loi et ces mesures spéciales pour les gens qui arrivent en groupe?

**M. Neil Yeates:** Monsieur le président, je vais commencer à répondre, et peut-être que M. Linklater pourra m'aider par la suite.

[Traduction]

Monsieur, l'essentiel ici est de savoir que le gouvernement, le Parlement, s'inquiète de la façon dont les gens arrivent au Canada en réclamant l'asile, surtout lorsque des trafiquants et des passeurs interviennent. D'après nos renseignements, les gens versent des sommes énormes pour venir au Canada clandestinement, et je pense que cela inquiète le gouvernement au plus haut point. Par conséquent, on s'est demandé comment on pouvait réagir à de telles situations. Il y a diverses façons de le faire, notamment la nomination d'un envoyé spécial. Nous pouvons également faire beaucoup de travail dans les pays concernés ou travailler avec l'UNHCR, l'OIM — l'Organisation internationale pour les migrations — et la communauté internationale en général. Toutefois, on se demandait dans quelle mesure le système canadien comportait un « facteur d'attraction » qui le rend, si vous voulez, vulnérable à ce genre d'activités.

[Français]

**M. Thierry St-Cyr:** Ce genre d'activités est-il un problème très récent?

[Traduction]

**M. Neil Yeates:** C'est difficile à dire. Il est vrai que les débarquements sur nos côtes ne sont pas très fréquents. C'est pourtant déjà arrivé. En 1999, il y a eu l'arrivée d'un bateau chinois, je pense. Ce n'est pas très courant, mais cela arrive de temps à autre.

On craint que si on commence à encourager ces débarquements, ils se multiplieront. Cela est arrivé en Australie. Des centaines de bateaux ont accosté en Australie.

[Français]

**M. Thierry St-Cyr:** Présentement, sur les 7 204, en 2009... On n'a pas encore le chiffre pour 2010, mais...

[Traduction]

**Le président:** Monsieur St-Cyr, il faut parler de façon assez générale à cet égard. Le projet de loi C-49 n'est pas traité dans ce rapport. Il est étudié en comité législatif. Vous pouvez poursuivre encore un peu, mais je pense qu'il ne convient pas d'en parler pour l'instant.

• (1655)

[Français]

**M. Thierry St-Cyr:** Si vous aviez écouté ma question, vous sauriez que je parle exactement de ce qui est à la page 13 du rapport de Citoyenneté et Immigration, c'est-à-dire du nombre de personnes protégées admises au Canada en 2009. Il y en a eu 7 204.

Ce que je voulais savoir, c'est qu'elle est la proportion de gens qui sont arrivés de façon individuelle, par avion ou par voiture, aux frontières, et qui ont fait une demande? Quelle est la proportion de ceux qui sont arrivés en groupe, par bateau ou par autobus, ou par d'autres moyens? Ce serait bien que le comité de connaissance l'évolution de la situation et sache ce qui a changé en 2009 et en 2010. Quel est l'ordre de grandeur?

**M. Neil Yeates:** Monsieur le président, c'est très difficile à dire.

[Traduction]

Nous ne savons pas vraiment. Assurément, nous serions au courant de l'arrivée d'un gros paquebot. En 2009, il n'y a pas eu d'incident de ce genre. Il est très difficile de savoir dans quelle mesure il s'agissait de débarquements organisés, mais nous savons que cela se produit. Il est arrivé qu'un grand nombre de personnes débarquant du même avion demandent l'asile. Nous ne savons pas vraiment si elles étaient complices.

[Français]

**M. Thierry St-Cyr:** Avez-vous tenté des démarches, par le passé pour voir si c'était... Est-ce que vous ne le savez pas parce que vous n'avez jamais essayé de le savoir ou est-ce simplement parce que vous n'avez pas réussi à le démontrer ou à le découvrir?

[Traduction]

**M. Neil Yeates:** Il est très difficile d'avoir une emprise sur ce genre de phénomènes. Nous travaillons en collaboration avec la GRC et le SCRS pour prendre des mesures de lutte contre le trafic de personnes et leur arrivée clandestine, mais nous avons là des adversaires difficiles à cerner. Nous essayons par l'intermédiaire de ces organismes de travailler avec les autres pays pour qu'ils collaborent dans l'application de leur loi, etc.

Ce genre de circonstances s'est révélé dans le cas de demandeurs d'asile en provenance de la Hongrie. Vous savez sans doute que trois personnes ont été arrêtées dans la région de Hamilton. On a mis au jour un réseau de trafiquants et des accusations ont été portées. Le gouvernement de la Hongrie a bien collaboré avec nous en l'occurrence. Nous poursuivons ce genre de travail. Il est difficile de mesurer l'ampleur du phénomène car les intéressés sont difficiles à cerner.

[Français]

**M. Thierry St-Cyr:** À la même page du rapport, malgré que ça revienne à plusieurs endroits... Les personnes protégées au Canada sont celles qui arrivent ici et qui demandent le statut de réfugié. Les personnes à charge à l'étranger, c'est la famille de ces personnes qui vient ensuite les rejoindre ici.

On peut penser que le total des personnes qui arrivent seules ou accompagnées de leur famille reste constant. Par exemple, si une famille de quatre personnes arrive ici par bateau ou qu'une personne seule arrive par bateau et qu'elle fasse ensuite venir trois membres de sa famille, ça s'équivaut. Est-ce correct de dire cela?

[Traduction]

**Le président:** Votre temps est écoulé. Je donne la parole à Mme Chow.

**Mme Olivia Chow:** Je constate que vous fixez le niveau pour la catégorie des parents et des grands-parents à 13 000. C'est une baisse considérable par rapport à ce qu'il était il y a 10 ou 15 ans. À l'époque, le nombre total des demandes dans la catégorie de la réunification des familles représentait près de la moitié des nouveaux arrivants au Canada. Actuellement, ils sont beaucoup moins nombreux; ils représentent environ un quart des nouveaux arrivants. Entre-temps, un énorme arriéré s'est accumulé. Vous pouvez peut-être me dire quel est l'arriéré pour les parents.

Je sais que pour parrainer un parent en provenance de Beijing, cela prend cinq ans, en provenance de New Delhi, cela prend six ans, et en provenance d'Accra, cela prend huit ans. En outre, il faut qu'il s'écoule trois ans avant qu'une demande de parrainage soit même examinée. C'est énorme. Je ne vois pas comment en fixant le niveau dans une fourchette de 13 000 à 17 000 pour les parents et les grands-parents, vous pourriez jamais venir à bout de cet arriéré. Les temps d'attente ne seront jamais réduits, au contraire.

Est-ce que je me trompe?

**M. Neil Yeates:** C'est là un des dilemmes auxquels nous sommes confrontés dans le programme d'immigration. Le nombre de demandes pour faire venir des parents et des grands-parents est d'environ 145 000. C'est très élevé.

• (1700)

**Mme Olivia Chow:** C'est le nombre de demandes par année, n'est-ce pas?

**M. Neil Yeates:** C'est le nombre de demandes que nous avons reçues jusqu'à présent. Autrement dit, il nous faudrait 10 ans pour les traiter étant donné les niveaux fixés actuellement. J'ai parlé tout à l'heure à des travailleurs spécialisés dont l'arriéré fédéral représentait 640 000 demandes. C'est donc notre dilemme. Nous avons un grand nombre de demandes alors que les niveaux fixés sont très bas.

**Mme Olivia Chow:** Pourquoi alors ne pas accroître le nombre de personnes que nous allons acceptées? Étant donné l'arriéré actuel, cela vous prendra une éternité. Je peux concevoir que le délai passera de cinq ans à huit ans. Dans deux ans, nous nous réunirons ici et l'attente sera passée à 10 ans.

Que devrait-on faire?

**M. Neil Yeates:** Il y a trois possibilités. Premièrement, nous pourrions maintenir le statu quo: nous laissons courir. Et vous avez tout à fait raison; le temps nécessaire pour le traitement des demandes va continuer à s'allonger, étant donné la demande.

Deuxièmement, le gouvernement pourrait envisager d'accueillir un plus grand nombre d'immigrants annuellement. À l'heure actuelle, nous en acceptons de 240 000 à 265 000. Toutefois, cette hausse aurait beaucoup de conséquences — des répercussions sur le nombre de nouveaux arrivants que le Canada peut installer, des retombées pour notre système d'appui en général en matière de santé et de services sociaux, la scolarisation, etc. Il faut donc agir avec prudence à cet égard.

Troisièmement, étant donné le plan actuel, on pourrait faire des échanges de bons procédés. On pourrait recalibrer le système pour augmenter le niveau dans une catégorie et l'abaisser dans une autre. C'est ce que nous avons fait plus ou moins indirectement.

**Mme Olivia Chow:** Des gens originaires de Beijing, des Canadiens, qui sont au Canada depuis 10 ans souhaitent y faire venir leurs parents — soit parce qu'ils ont un enfant et qu'ils ont besoin des grands-parents pour s'en occuper, soit pour d'autres raisons. Peut-être aussi veulent-ils vivre avec leurs parents parce qu'ils accordent beaucoup d'importance aux valeurs familiales traditionnelles. On nous signale qu'un parent faisant venir un père ou une mère de Paris ne doit attendre qu'un an ou deux, mais pour faire venir quelqu'un de Beijing, il faut cinq ans ou plus. On dit que c'est injuste. On nous dit que chaque bureau consulaire doit respecter un certain niveau et que ces niveaux ne sont pas équilibrés, étant donné le nombre de demandes.

Pourquoi un an dans le cas de Paris et cinq ans dans le cas de Beijing? Quand on me pose la question, je n'ai pas de réponse. Selon eux, c'est une atteinte flagrante aux droits de la personne. C'est ainsi qu'ils voient les choses.

Que répondre? Comment ces niveaux sont-ils fixés?

**M. Neil Yeates:** Fondamentalement, le problème du nombre de demandes existe dans chaque mission. Chaque mission se voit attribuer un niveau précis qui représente sa « part » du niveau d'ensemble. Ainsi, s'il y a plus de demandes dans une mission que dans une autre, le délai d'attente s'allonge.

C'est là que le SMGC peut nous aider. Par le passé, les choses se sont révélées difficiles. Notre nouveau système nous permet d'instruire les demandes à divers points de notre réseau. Cela nous permet de niveler le temps de traitement dans l'horizon.

Claudette, avez-vous quelque chose à ajouter sur les missions?

**Mme Claudette Deschênes:** Essentiellement, le Système mondial de gestion des cas nous permettra de palier en partie ce problème. En fin de compte, tout repose sur le nombre de demandes et le type de demandes.

Paris n'est peut-être pas le meilleur exemple. Un grand nombre de demandes faites à Paris concerne des gens qui se dirigent vers le Québec, et nous avons certaines obligations à l'égard du gouvernement du Québec. C'est sans doute pour cette raison que les demandes sont traitées plus rapidement.

**Mme Olivia Chow:** Avez-vous fait une évaluation du nombre de résidents sans papier? Il s'agit de clandestins ou de gens qui ont un statut précaire, des gens qui vivent dans l'illégalité. Savez-vous combien il y en a? On a dit que ce pourrait être 200 000. D'autres disent que c'est 100 000. Qui sait, puisqu'ils vivent dans la clandestinité?

Cette tendance vous inquiète-t-elle? Depuis 1957, tous les 15 ans environ, on fait un examen administratif qui permet à certains clandestins de régulariser leur situation au Canada, pour des raisons humanitaires ou autres. On ne l'a pas fait depuis 20 ans. Étant donné le nombre de travailleurs étrangers temporaires qui viennent au Canada et celui des demandeurs d'asile déboutés, le nombre de clandestins ne cesse sans doute d'augmenter. Cela inquiète-t-il le ministère?

• (1705)

**M. Neil Yeates:** Monsieur le président, je pense que la réponse tient en quelques mots, comme la députée le disait, et que nous ne savons pas combien ils sont, puisque par définition, ils sont clandestins. Toutefois, nous savons très bien, tout comme la Commission de l'immigration et du statut de réfugié, qu'il y a un arriéré de dossiers à la CIRS, et nous travaillons très fort avec elle pour l'éliminer. Nous verrons ce que cela va donner. En ce qui concerne la mise en oeuvre du nouveau système l'an prochain, j'aimerais que nous ayons traité autant de dossiers en attente que possible.

**Mme Olivia Chow:** Mais ces personnes ne se cachent pas; elles ne sont pas clandestines.

**M. Neil Yeates:** Oui, ce sont des demandeurs.

**Le président:** Merci, madame Chow.

Madame Grewal, c'est votre tour.

**Mme Nina Grewal (Fleetwood—Port Kells, PCC):** Merci, monsieur le président, et merci aux fonctionnaires de nous donner de leur temps.

Le gouvernement reconnaît le défi auquel nous faisons face en ce qui concerne le système de détermination du statut de réfugié, et c'est pourquoi nous avons déposé un projet de loi important pour nous assurer qu'il sera rapide et juste pour tous ceux qui viennent au Canada.

Pourriez-vous, s'il vous plaît, nous informer des progrès dans la mise en oeuvre de la Loi sur des mesures de réforme équitables concernant les réfugiés?

**M. Neil Yeates:** Bien sûr, monsieur le président. Je commencerai et le SMA Linklater pourra compléter.

Comme vous le savez, le projet de loi a reçu la sanction royale au début de juillet, et nous travaillons maintenant assidûment à la mise en oeuvre du nouveau régime avec nos partenaires au SCRS, à la GRC, au ministère de la Justice et au ministère de la Sécurité publique.

Comme vous le savez, c'est un régime très complexe. Nous travaillons à plusieurs projets en même temps: mise à jour de la réglementation, nouvelles règles pour la Commission de l'immigration et du statut de réfugié... D'ailleurs, elle vient d'entreprendre des consultations à ce sujet. On recrute de nouveaux employés. Comme vous le savez, les membres de la CIRS ne seront plus nommés par décret, mais ils seront des fonctionnaires qui auront le droit de rendre des décisions. Ils mettent la dernière main aux descriptions de travail et aux stratégies de dotation pour la Section de la protection des réfugiés qu'ils sont en train de mettre sur pied. Ils sont également en train d'établir la nouvelle Section d'appel des réfugiés. Ces membres seront nommés par décret et ils sont en train de préparer la stratégie pour sa création et son fonctionnement. Nous travaillons à l'interopérabilité de tous les systèmes informatiques des différents organismes car il y a d'importantes améliorations qui s'imposent.

Au CIC, nous coordonnons cet effort pour tous les ministères partenaires. Nous nous efforçons de réduire l'arriéré des demandes pour raisons d'ordre humanitaire ainsi que l'arriéré des examens des risques avant renvoi.

Ce ne sont que quelques-uns des éléments qui sont en cours pour cet ensemble très complexe d'appareils qui constituent le système de détermination du statut de réfugié.

**Mme Nina Grewal:** Je vois.

Monsieur le président, je cède le reste de mon temps à M. Dykstra.

**Le président:** Très bien.

Monsieur Dykstra.

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

J'aimerais revenir un peu à l'engagement que vous avez pris en 2009 d'offrir une protection à plus de 22 000 réfugiés, y compris plus de 12 000 qui ont quitté l'étranger pour venir s'installer ici. L'une des mesures prises par notre gouvernement, et qui a reçu l'appui de tous les partis d'opposition à la Chambre, est le projet de loi C-11, qui nous engage à accueillir chaque année 2 500 réfugiés de plus que notre obligation actuelle envers les Nations Unies.

J'aimerais comprendre cela, car je pense que ce doit être éclairci. Ces réfugiés, qu'ils soient Bhoutanais ou Irakiens, ont en fait déjà été approuvés et l'on a déterminé, selon les normes des Nations Unies et selon les normes internationales, qu'ils sont de véritables réfugiés.

**M. Neil Yeates:** Oui, c'est exact.

**M. Rick Dykstra:** Évidemment, il est beaucoup plus difficile de nous acquitter de nos obligations internationales en ce qui concerne l'acceptation de réfugiés ici, au Canada, si, de façon intermittente, un certain nombre de personnes, parfois des centaines, se présentent à notre porte — ou plutôt, à nos quais.

**M. Neil Yeates:** Monsieur le président, l'un des défis a toujours été d'axer nos efforts sur la collaboration avec la communauté internationale, l'ONU, le Haut-Commissariat des Nations Unies pour les réfugiés lorsqu'on fait face à des situations qui se prolongent et qui mettent en cause des réfugiés un peu partout dans le monde. J'ai parlé des réfugiés du Népal et du Bhoutan. Oui, de nombreux efforts sont nécessaires, mais nous estimons qu'il s'agit d'une partie essentielle de nos activités du Programme de détermination du statut de réfugié. C'est l'option que nous privilégions pour réinstaller les réfugiés de partout au monde.

• (1710)

**M. Rick Dykstra:** Monsieur le président, combien de temps me reste-t-il?

**Le président:** Trois minutes.

**M. Rick Dykstra:** Génial, Merci.

Je voulais aussi aborder la question du guide *Découvrir le Canada*, publié cette année, qui a connu un grand succès.

Pourriez-vous nous parler du succès remporté par le guide et des difficultés auxquelles nous avons dû faire face lorsque des gens qui avaient demandé la citoyenneté ont passé le test et constaté qu'il est plus difficile qu'auparavant de devenir citoyen canadien et d'obtenir le statut que bien des gens dans le monde convoitent?

**M. Neil Yeates:** Merci.

Monsieur le président, comme les membres du comité le savent, nous avons révisé en profondeur le guide de la citoyenneté intitulé *Découvrir le Canada*. À mon avis, la version actuelle est beaucoup plus exhaustive que la précédente. Nous avons revu le test de citoyenneté pour qu'il corresponde au nouveau guide. Il s'agit toujours d'un examen à choix multiples, mais il est plus difficile que le précédent. Toutefois, si un candidat étudie le guide, il n'aura probablement pas de difficulté à passer le test. Nous surveillons la situation de près. Nous avons apporté des modifications en cours de processus. Nous examinons les réponses aux questions et si nous constatons que les répondants ont trop de mal à répondre à une question en particulier, nous examinons ce qui peut être fait, car il se peut que le sujet ne soit pas abordé adéquatement dans le guide ou que le libellé de la question prête à interprétations multiples. Nous continuons d'apporter ces modifications en cours de processus.

Le guide s'est révélé extrêmement populaire. J'ai mentionné que nous avons envoyé des centaines de milliers d'exemplaires. Il a été téléchargé en ligne quelque centaines de milliers de fois. Nous avons aussi un guide audio, qui peut aussi être téléchargé. Il s'est révélé extrêmement populaire lui aussi.

Nous encourageons son utilisation par les professeurs et les élèves. Nous avons créé une section réservée aux professeurs et aux élèves sur notre site Web. On y trouve les documents sur la citoyenneté. Comme je l'ai dit, nous avons été étonnés par la réponse du public et par la popularité de ces documents.

**M. Rick Dykstra:** Merci.

Manifestement, vous avez aussi déployé de nombreux efforts pour aider les gens qui tentent de faire une demande de résidence permanente. Le programme de la catégorie de l'expérience canadienne et sa popularité, les succès qu'il a remportés... Peut-être pourriez-vous nous en parler brièvement.

C'est devenu un moyen très populaire utilisé par ceux qui ont les compétences nécessaires et qui sont ici depuis assez longtemps pour présenter une demande. Ce processus est beaucoup plus rapide que ce que les gens avaient prévu en ce qui concerne les temps d'attente.

**M. Neil Yeates:** Oui, ils sont très heureux de la catégorie de l'expérience canadienne, monsieur le président. La force du programme réside dans le fait qu'il est axé sur les compétences et l'expérience de travail acquises au Canada.

Comme les membres du comité le savent, l'un des problèmes principaux qui se pose aux immigrants au Canada est la reconnaissance des titres de compétences étrangers. Ils sont aux prises avec ce problème depuis de nombreuses années. Je pense que nous accomplissons des progrès importants à l'heure actuelle grâce au cadre national. Toutefois, le programme de la catégorie de l'expérience canadienne contourne essentiellement ce problème parce qu'en fait, on sélectionne des gens qui fréquentent déjà les universités et les collèges canadiens; nous savons donc que les titres de compétences ne poseront pas problème sur le marché canadien. À cela s'ajoute l'expérience de travail canadienne à certains niveaux. Nous parlons de gens qui sont scolarisés, qui occupent un emploi maintenant et qui ont déjà réussi.

Autre problème clé, la langue...

**Le président:** Non, non, ça suffit.

La langue.

**M. Neil Yeates:** La langue.

**Le président:** C'est tout.

**M. Neil Yeates:** C'est tout. Merci.

**Le président:** Nous allons maintenant passer à M. Trudeau.

**M. Justin Trudeau:** Merci, monsieur le président.

Je vais reprendre certaines des préoccupations liées au plafond, auxquelles j'ai fait allusion dans une question précédente. Mais d'abord, j'aimerais obtenir une précision sur quelque chose à quoi M. Dykstra a fait allusion.

Il a qualifié les réfugiés au sens de la Convention des Nations Unies de « vrais réfugiés », parce que ces personnes ont été identifiées et que leur cas a été analysé par l'ONU. Souvent, comme vous l'avez expliqué, ces personnes vivent depuis longtemps dans des conditions horribles dans de grands camps de réfugiés situés un peu partout dans le monde.

En vertu de la loi canadienne, un réfugié au sens de la Convention sur les réfugiés ou une personne qui se présente à un aéroport et demande l'asile...? Une fois qu'on détermine qu'ils sont des réfugiés en vertu de nos processus canadiens, y a-t-il une distinction entre les réfugiés au sens de la Convention et les réfugiés qui arrivent par bateau, par avion?

• (1715)

**M. Neil Yeates:** Monsieur le président, essentiellement, ils se retrouvent au même endroit, que l'on ait invoqué les processus de la CISR ici au Canada ou ceux de l'ONU et que ces personnes soient parrainées par un particulier ou par le gouvernement.

**M. Justin Trudeau:** Alors essentiellement, une fois que quelqu'un a admis qu'il fuit la persécution, l'oppression ou une autre situation qui s'inscrit dans la définition d'un réfugié, une fois qu'on détermine que cette personne est un réfugié au Canada, qu'elle le soit aux termes de la Convention de l'ONU ou en raison d'autres facteurs, elle a besoin de notre protection et elle la mérite.

**M. Neil Yeates:** C'est essentiellement ça.

**M. Justin Trudeau:** Merci beaucoup. C'est important d'apporter cette précision.

Au sujet de ma question sur le plafond, à laquelle j'ai fait allusion un peu plus tôt, on a réduit l'arriéré parce que... la première directive a été mise en oeuvre et a réduit le champ des travailleurs, ce qui a accru légèrement votre marge de manoeuvre pour que vous puissiez réduire l'arriéré plutôt que d'y contribuer. Toutefois, ce qui m'inquiète, c'est le plafond. Est-ce que nous refusons des gens simplement parce qu'ils ne font pas partie de la bonne catégorie de travailleurs ou est-ce que nous refusons de traiter des demandes parce que, par exemple, nous avons déjà atteint un certain quota d'ingénieurs de l'Inde? Nous savons que nous n'allons plus accepter ce genre de candidats et donc nous les rejetons sans même examiner leur demande alors qu'elle aurait pu être acceptée si elle était arrivée plus tôt cette année et si elle avait été traitée différemment?

**M. Neil Yeates:** Monsieur le président, malheureusement, tous ces éléments font partie de notre système. Il y a les gens qui ont précédé le C-50, les directives ministérielles. Ce sont ces gens qui constituent l'arriéré auquel j'ai fait allusion. Aucune restriction liée à la profession ne s'applique à ce groupe. Les dossiers de ces personnes ont été traités en fonction du système de points et les choses continueront ainsi. Il reste 340 000 demandes à traiter. Voilà pour ce groupe.

Avec « les premières instructions ministérielles », comme nous les appelons, nous avons établi le premier groupe de professions recherchées. Il est vrai que les choses ont été lentes à démarrer, mais après, elles ont commencé à s'emballer. Dans notre domaine, dès que vous définissez les exigences, tout le monde se précipite pour faire cadrer leurs compétences avec les nouvelles exigences qui ont été élaborées. Il y a eu un peu de retard, mais les choses ont commencé à prendre une très bonne cadence.

Puis, à la fin du mois de juin de cette année, nous avons reçu « les deuxièmes directives ministérielles ». Encore une fois, nous avons examiné les groupes professionnels avec les provinces, les territoires et les employeurs, et nous les avons restreints quelque peu, en plus d'apporter certains changements. De plus, nous avons décidé de plafonner le nombre de demandes à 20 000 par année et à 1 000 par groupe professionnel. À ce jour, nous avons atteint cette limite pour les candidats qui oeuvrent en gestion. C'est un groupe professionnel assez vaste. Plus le groupe est vaste, plus il se remplit rapidement.

Nous allons voir comment les choses évoluent. Nous continuerons de surveiller la situation. Nous disposons toujours d'un vaste groupe, soit 340 000 candidats. Nous encourageons les provinces et d'autres intervenants à puiser dans ce groupe parce qu'on y trouve beaucoup de bons candidats.

**M. Justin Trudeau:** Vous avez aussi évoqué, à la page 21, l'importance de la formation linguistique. Combien d'argent a été alloué à la formation linguistique en 2009? Je ne vois pas de chiffres dans le document.

**M. Neil Yeates:** Nous allons devoir nous informer; mais nous pouvons assurément vous fournir ces chiffres. Vous parlez de la formation linguistique qui a eu lieu ici au Canada?

**M. Justin Trudeau:** Oui, maintenant...

**Le président:** Encore une fois, je devrai vous interrompre alors que vous parlez de langue. Nous n'avons plus de temps.

**M. Justin Trudeau:** C'est toujours la langue, n'est-ce pas? Les Anglais!

**Le président:** Je sais, les Anglais.

Monsieur St-Cyr.

[Français]

**M. Thierry St-Cyr:** Monsieur Yeates, un peu plus tôt, vous avez répondu à une question de Mme Chow sur les temps d'attente un peu partout sur la planète. Vous avez parlé du quota global qui est établi. Par la suite, vous avez dit que, dans chacune des ambassades dans le monde qui traitent des demandes, chacune a sa proportion de cas à traiter.

Si j'ai bien compris, quoique vous n'indiquiez que les totaux dans les plans d'immigration qui sont là, vous établissez à l'intérieur du ministère un profil d'immigration avec le nombre de personnes qui devraient provenir de chaque région, et vous faites l'allocation des ressources en fonction de cela. Est-ce ainsi que cela fonctionne?

• (1720)

**M. Neil Yeates:** Généralement, c'est cela. Nous devons prendre en considération beaucoup de catégories.

[Traduction]

Nous examinons toutes les catégories: les candidats des provinces, les personnes choisies par le Québec, celles sélectionnées par le gouvernement fédéral, les travailleurs qualifiés, les candidats de la catégorie de la famille et ainsi de suite. Nous évaluons ce qui s'est fait dans le passé par rapport aux pays partout dans le monde et nous

déterminons la latitude que nous avons en regard des objectifs établis pour chacune de ces catégories.

[Français]

**M. Thierry St-Cyr:** Si je comprends bien, lorsqu'on décide d'accueillir 150 000 immigrants économiques et qu'on fixe quelle proportion viendra d'Europe, d'Asie, d'Afrique subsaharienne ou de n'importe où ailleurs sur la planète, il y a un choix politique ou de société, un quota, un profil à établir.

Comment cela se fait-il au ministère? Je n'ai pas vu de mécanisme. Comment détermine-t-on la manière dont sera réparti ce quota général entre différentes régions géographiques?

[Traduction]

**M. Neil Yeates:** Notre façon de procéder est en fait très compliquée, monsieur le président, parce que nous essayons de tenir compte de tous ces facteurs. Mme Deschênes, du côté des activités, collabore essentiellement avec toutes les missions étrangères afin d'élaborer un plan de gestion pour chaque année.

Claudette.

[Français]

**Mme Claudette Deschênes:** Avec le gouvernement du Québec, par exemple, on s'entend sur ce qu'on va lui donner ou ce qu'il veut faire. Il nous dira où il compte choisir ses immigrants. On commence donc par dire, par exemple, que telles missions vont emmener tant de cas au Québec. Après, on regarde où sont les demandes d'investisseurs. Puis, on recherche les cas entrant dans les catégories de la famille, des parents et des grands-parents.

À la fin, on essaie d'égaliser le nombre de demandes et le nombre de cas qu'on va traiter, sachant aussi que nos ressources sont un peu *stuck in time*. Il n'est pas facile d'ajouter des ressources. Certaines missions demandent donc parfois un peu plus de temps parce qu'on regarde aussi les taux de refus et d'acceptation.

On ne commence pas en disant, par exemple, qu'on veut tant de travailleurs autonomes de l'Europe et de l'Afrique. Ce n'est pas notre point de départ. On commence en se demandant quel est notre plan, quel est notre inventaire dans ces bureaux et ce qu'on doit faire.

**M. Thierry St-Cyr:** Je comprends que vous ne recommencez pas à zéro chaque année. Ultimement, c'est en fonction de l'allocation des ressources qu'on décidera si notre pays augmente ou diminue la proportion d'immigrants qui viennent d'une région X. Si on en veut plus, on en alloue plus. Si on en veut moins, on en alloue moins, et on en transfère.

**Mme Claudette Deschênes:** C'est pourquoi le système SMGC nous intéresse beaucoup. Il va nous permettre de cesser de considérer cela selon les ressources qui sont à un endroit, et plutôt considérer nos ressources totales et voir comment on veut faire avancer les dossiers le plus rapidement possible.

**M. Thierry St-Cyr:** Cela va vous donner plus de flexibilité pour transférer des ressources d'un endroit à un autre, même si, physiquement, elles ne seront peut-être pas déplacées d'un pays à un autre.

**Mme Claudette Deschênes:** C'est exactement cela.

**M. Thierry St-Cyr:** D'accord.

**Mme Claudette Deschênes:** Il arrive qu'on ne puisse pas traiter certains cas en Afrique car c'est difficile. On sera donc en mesure de faire beaucoup d'autres choses au Canada pour accélérer les demandes, par exemple.

**M. Thierry St-Cyr:** Ultiment, on fait du mieux qu'on peut avec l'allocation des ressources en fonction du profil d'immigration qu'on veut établir. On a le contrôle là-dessus malgré les restrictions dont vous me parlez. Évidemment, on a plus ou moins de contrôle sur les demandes qui arrivent. Il peut arriver une série de demandes d'un pays en particulier parce que le Canada y est populaire.

La longueur de la file d'attente, finalement, est donc l'écart entre le profil d'immigrants qu'on recherche et le nombre d'immigrants de ce pays qui veulent venir au Canada. La file d'attente n'est donc pas uniquement causée par une raison qui échappe complètement à notre volonté. Elle est aussi causée par le profil d'immigration qu'on souhaite, ou que le ministère souhaite, pour le Canada.

[Traduction]

**M. Neil Yeates:** Monsieur le président, j'aimerais dire que le système ne fonctionne pas de façon aussi convaincante que ce qui est décrit. Essentiellement, nous devons tenir compte d'un grand nombre de variables et tenter de trouver un équilibre. Dans tous les cas, l'aspect le plus important, c'est le temps de traitement. Idéalement, les temps de traitement devraient être les mêmes dans toutes les missions, pour toutes les catégories, dans tous les pays du monde. D'une certaine façon, c'est notre objectif. Tant de choses se produisent au cours de l'année. Il y a tant de circonstances locales. Nous essayons de planifier à partir de ces données.

• (1725)

**Le président:** Merci.

Monsieur Uppal.

**M. Tim Uppal (Edmonton—Sherwood Park, PCC):** Merci, monsieur le président.

Tout le monde sait que l'immigration joue un rôle clé dans notre économie, surtout en cette époque d'instabilité économique mondiale. Pourriez-vous nous parler des récents changements qui ont été apportés au programme pour les immigrants investisseurs, y compris les investissements financiers importants qui sont faits par ces nouveaux arrivants et dont profite notre économie?

**M. Neil Yeates:** Certainement.

Tout récemment, en fait, je pense que les changements sont entrés en vigueur cette semaine, soit mercredi le 1er décembre, nous avons doublé les investissements et la valeur des actifs requis pour participer au programme des immigrants investisseurs. Les investissements requis sont passés de 400 000 \$ à 800 000 \$ et les montants liés aux actifs de 800 000 \$ à 1,6 million de dollars. Ces sommes se rapprochent de ce que les pays semblables au nôtre, soit le Royaume-Uni, l'Australie et les États-Unis, demandent pour participer à leur programme des immigrants investisseurs. Nous estimons être toujours très concurrentiels. La demande pour le programme des immigrants investisseurs a été extrêmement forte, surtout du côté de la Chine; le bureau de Hong Kong a beaucoup de demandes à traiter.

Nous pensons que ces modifications renforceront le programme.

**M. Tim Uppal:** Le gouvernement a majoré le financement des programmes d'établissement, qui comprennent la formation linguistique. Connaissez-vous le pourcentage d'immigrants qui ont adhéré à ce programme? Je crois comprendre que les chiffres ne sont pas aussi bons que nous l'aimerions. Prévoit-on attirer davantage d'immigrants?

**M. Neil Yeates:** Monsieur le président, le taux de participation à la formation linguistique est d'environ 25 p. 100, ce qui est quelque peu inférieur à notre objectif. Dans un de nos programmes actuels,

nous utilisons des bons de formation linguistique. En fait, dans deux projets pilotes en place actuellement, nous envoyons directement aux gens des bons afin qu'ils puissent choisir l'école de langue de leur choix. Nous étudions la période de six mois suivant l'envoi du bon. Jusqu'ici, le taux de participation est le double de ce qu'il était.

Au cours des six premiers mois, et j'attire votre attention sur le fait que les échéances sont importantes ici, le taux s'est chiffré à environ 3 p. 100. Avec les bons, il s'est établi à environ 7 p. 100. Nous pensons que ce changement est assez important, donc nous allons continuer de mettre à l'essai différentes façons de relayer notre message et d'encourager les gens à participer au programme de formation linguistique. Les recherches nous le montrent, il s'agit d'un élément clé pour l'intégration et le succès économique.

**M. Tim Uppal:** Dans vos remarques liminaires vous avez parlé du programme de biométrie. Pouvez-vous nous fournir davantage de renseignements? Quels sont les avantages et quand ce programme serait-il mis en oeuvre?

**M. Neil Yeates:** En biométrie, qui est essentiellement la collecte de données sur les empreintes digitales et de photographies numériques, nous utilisons fréquemment des logiciels de reconnaissance faciale, un outil très puissant nous permettant d'identifier les gens. Il est très difficile de tromper un système biométrique.

Vous avez peut-être entendu parler de certaines affaires dans les médias de temps à autre. L'exemple le plus récent, c'est ce Chinois qui portait un masque de silicone, ce qui était très créatif de sa part. Il est très difficile de tromper un système biométrique parce qu'on y consigne vos empreintes digitales. C'est une technologie très développée, utilisée par un certain nombre de pays. On a déjà déployé cette technologie aux États-Unis, au Royaume-Uni et en Australie.

Nous travaillons à mettre en place, au cours des prochaines années, un régime de collecte de données biométriques, en procédant de façon progressive. Nous le faisons déjà pour les réfugiés. Nous échangeons des renseignements dans le cadre d'un projet pilote avec nos partenaires, surtout les États-Unis. Le taux d'appariement avec les données américaines est assez important. Nous parlons d'un taux d'environ 43 p. 100 des demandeurs, ce qui est assez élevé. Les systèmes biométriques sont capables d'identifier les gens qui prétendent être quelqu'un d'autre. C'est un outil très puissant.

**M. Tim Uppal:** Merci.

**Le président:** J'ai une dernière question. Vous ne traitez pas les demandes en ligne, n'est-ce pas?

• (1730)

**M. Neil Yeates:** Nous le faisons pour certains groupes, notamment les étudiants et les travailleurs étrangers temporaires au Canada. Ces demandes sont accessibles en ligne à l'heure actuelle. Nous commençons à traiter ces demandes en utilisant des documents numérisés et le formulaire de demande en ligne. Voilà vers quoi nous nous dirigeons, alors nous avons déjà commencé ces activités.

**Le président:** Quand cette méthode sera-t-elle appliquée aux autres groupes?

**M. Neil Yeates:** Il y a 35 groupes, donc ça reste à voir, mais nous allons prendre ceux qui auront l'incidence la plus importante sur les délais de traitement.

**Le président:** Nous en sommes arrivés à la fin de la réunion. J'aimerais remercier M. Yeates, Mme Deschênes et M. Linklater d'être venus et d'avoir discuté avec nous de ce rapport cet après-midi, de même que du rapport de la vérificatrice générale. Merci beaucoup.

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>