



Chambre des communes  
CANADA

## Comité permanent des comptes publics

---

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

---

TÉMOIGNAGES

**Le mardi 23 novembre 2010**

**Président**

L'honorable Joseph Volpe



## Comité permanent des comptes publics

Le mardi 23 novembre 2010

• (1105)

[Traduction]

**Le président (L'hon. Joseph Volpe (Eglinton—Lawrence, Lib.)):** Bonjour, mesdames et messieurs. Je suis enchanté que nous soyons tous ici. Nous pouvons commencer nos travaux très rapidement.

À l'ordre du jour, le chapitre 3, La prestation des services, du rapport de l'automne 2010 de la vérificatrice générale. Nous accueillons M. Sylvain Ricard, vérificateur général adjoint; Mme Marian McMahon, vérificatrice générale adjointe, et M. Glenn Wheeler, directeur principal.

Je n'ai jamais compris cela, principal et adjoint, mais de toute façon, vous pourrez nous donner une leçon plus tard.

Nous accueillons également, du ministère de la Citoyenneté et de l'Immigration, M. Neil Yeates, sous-ministre, et Mme Claudette Deschênes, sous-ministre adjointe, Opérations.

Je veux vous remercier tous ce matin. Nous allons commencer immédiatement nos travaux, mais je suppose que je dois respecter la formule officielle à savoir, conformément à l'alinéa 108(3g) du Règlement, et à la motion adoptée par le comité le jeudi 4 novembre 2010, le chapitre 3, La prestation des services, du rapport de l'automne 2010 de la vérificatrice générale du Canada renvoyé au comité le 26 octobre 2010. Voilà, mesdames et messieurs.

Je pense que nous allons commencer par M. Ricard.

[Français]

Vous voulez commencer? Vous avez de 5 à 10 minutes.

[Traduction]

**M. Sylvain Ricard (vérificateur général adjoint, Bureau du vérificateur général du Canada):** Oui, j'ai une brève déclaration liminaire.

**Le président:** « Brève » — voilà. Voilà comment on traduit 5 à 10 minutes en français. Merci.

[Français]

Le microphone est à vous.

**M. Sylvain Ricard:** Monsieur le président, je vous remercie de nous donner l'occasion de discuter du chapitre 3 de notre rapport de l'automne 2010, « Les prestations des services ».

Je suis accompagné par la vérificatrice générale adjointe, Marian McMahon, qui était responsable du volet de la vérification qui concernait l'Agence du revenu du Canada, et du directeur principal, Glenn Wheeler, qui était responsable de la vérification.

Tous les Canadiens, à un moment donné, ont recours aux services du gouvernement fédéral, et des recherches sur le sujet montrent qu'ils s'attendent à recevoir un service de grande qualité. Le gouvernement, pour sa part, doit maintenir un juste équilibre entre

les besoins des clients, les exigences découlant des politiques et des ressources disponibles.

Lors d'une 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.

[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 savons que le comité aimerait cibler aujourd'hui le volet de la vérification portant sur Citoyenneté et Immigration Canada.

Citoyenneté et Immigration Canada 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'activités.

Cet ensemble de normes est très limité si 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 des 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 avons recommandé à Citoyenneté et Immigration Canada 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 certificat 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 prestation de services en fonction de ces normes et de faire rapport à cet égard; de recueillir et d'analyser la rétroaction et les plaintes des clients afin de cerner les problèmes systémiques liés à la prestation des 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 au printemps 2013.

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

**Le président:** Merci, monsieur Ricard. Les autres n'ont rien à ajouter? D'accord, merci.

Je donne la parole à M. Yeates ou à Mme Deschênes.

Ce sera à vous, monsieur Yeates? Allez-y.

**M. Neil Yeates (sous-ministre, ministère de la Citoyenneté et de l'Immigration):** Merci, monsieur le président.

Bonjour, mesdames et messieurs.

Je m'appelle Neil Yeates. Je suis le sous-ministre de Citoyenneté et Immigration Canada. La sous-ministre adjointe du Secteur des opérations de CIC, Claudette Deschênes, est à mes côtés.

Je tiens à remercier les membres du comité de m'avoir invité à prendre la parole aujourd'hui. Je vous parlerai brièvement du chapitre 3 du rapport de la vérificatrice générale, après quoi nous serons heureux, Mme Deschênes et moi, de répondre à vos questions.

[Traduction]

Premièrement, CIC est d'accord avec les recommandations de la vérificatrice générale relatives à l'amélioration de la prestation de ses services. Ainsi, notre objectif est de parvenir à une prestation efficiente et efficace des services, laquelle sera intégrée à l'ensemble de notre réseau mondial, facilitée par la technologie et les partenariats, et orientée par une gestion du risque et une assurance qualité bien pensées.

Comme la vérificatrice générale l'indique dans son rapport, le ministère a déjà pris des mesures visant l'amélioration de ses services à l'intention du public, tant au Canada qu'à l'étranger.

J'aimerais également faire mention de notre plan d'action pour accélérer l'immigration, lequel nous aide à améliorer les services que nous offrons aux demandeurs au titre de la catégorie des travailleurs qualifiés du volet fédéral. Au 31 mars 2010, le nombre total de demandes à traiter au titre de la catégorie des travailleurs qualifiés du volet fédéral avait diminué de 16 p. 100, tandis que les délais de traitement s'étaient grandement améliorés.

Monsieur le président, nous avons présenté et amélioré nos normes de service pour nos principaux secteurs d'activités, mais j'aimerais profiter de l'occasion pour souligner le défi que représente pour CIC l'introduction de normes de service en temps opportun pour les secteurs d'activités au sujet desquels il ne peut contrôler le nombre de demandes qu'il reçoit. Notre plan d'action fixe les limites quant au nombre de demandes que nous traiterons au cours d'une année donnée. Toutefois, aucune limite quant au nombre de personnes qui peuvent présenter une demande n'est fixée pour de nombreux volets d'immigration. Ceci entraîne des délais de traitement et rend difficile la mise en place de normes de service.

Cette année, nous avons instauré une déclaration de service ainsi que des normes de service pour quatre secteurs d'activités et un deuxième ensemble de normes devrait être mis en oeuvre le 1<sup>er</sup> avril 2011. Ce deuxième ensemble serait établi en tenant compte des leçons apprises ainsi que des commentaires des demandeurs par suite

de la mise en oeuvre du premier ensemble de normes plus tôt cette année.

Nous nous faisons également un devoir d'établir une relation en ligne entre les demandeurs et CIC grâce à l'utilisation de comptes électroniques, de formulaires de demande en ligne et de l'état de la demande en ligne. Les demandeurs auront ainsi un accès en tout temps, jour et nuit. Nous souhaitons faciliter la tâche aux personnes qui souhaitent présenter une demande en ligne, notamment en aidant les demandeurs à s'y retrouver dans toute l'information disponible, qui porte souvent à confusion et qui fait en sorte qu'ils se tournent vers des consultants en immigration pour y voir plus clair.

Nous avons élargi les services que nous offrons en ligne et accru l'utilisation des demandes en ligne afin d'offrir un service plus accessible et plus efficace. On peut maintenant accéder à nos services par un site mobile, ce qui permet de fournir un service plus pratique aux demandeurs qui disposent d'un dispositif mobile.

•(1110)

[Français]

Le ministère a également publié sur son site Web les délais de traitement les plus courants pour les demandes présentées au titre de toutes les catégories d'immigration, ce qui permet aux demandeurs d'avoir accès aux renseignements exacts et opportuns sur leur demande.

Depuis plus d'un an, les étudiants étrangers qui utilisent la série de services en ligne sont en mesure de présenter une demande de permis de travail au campus, d'obtenir la confirmation de leur admissibilité et de demander une prorogation de leur permis d'études pendant leur séjour au Canada, le tout, en ligne.

[Traduction]

Misant sur le succès et la popularité de ces services en ligne, nous avons mis à la disposition d'autres demandeurs notre série de services en ligne. Ainsi, 98 p. 100 des résidents temporaires au Canada, y compris les travailleurs et les visiteurs, peuvent maintenant présenter en ligne une demande de permis de travail ou une demande de prorogation de leur visa de résident temporaire au Canada. En outre, nous avons lancé, au cours de l'automne, un nouveau formulaire électronique pour les demandes de visa de résident temporaire, lequel facilitera le processus de demande, réduira le nombre d'erreurs et, du coup, accélérera le traitement des demandes.

Le fait d'élargir la gamme de services en ligne que nous offrons a permis d'améliorer considérablement le processus de demande grâce à des services plus rapides, davantage accessibles et plus efficaces; et CIC a l'intention de rendre la totalité des demandes accessibles en ligne.

CIC s'affaire également à améliorer ses services en ligne d'autres façons. Par exemple, le ministère procède à l'élaboration d'un outil interactif en ligne pour permettre aux demandeurs de trouver le volet d'immigration qui leur convient le mieux.

De plus, nous élaborons actuellement des tutoriels par vidéo décrivant la marche à suivre, étape par étape, pour remplir les formulaires de demande. L'élaboration de ces tutoriels vise à réduire la dépendance des demandeurs envers les consultants en immigration rémunérés. Ces vidéos devraient également permettre d'augmenter l'efficacité du traitement des demandes, car elles aideront à réduire le nombre d'erreurs sur les formulaires de demande.

Finalement, le ministère a également commencé une incursion dans les médias sociaux pour mieux communiquer avec les demandeurs et le public en général. Grâce à Twitter, Facebook et YouTube, le ministère a entamé un dialogue continu avec le public concernant ses politiques et ses programmes.

En plus d'améliorer les services qu'il offre en ligne, CIC a mis à l'essai cette année des initiatives visant à réduire les délais de traitement pour les visiteurs gens d'affaires ainsi que pour de nombreux étudiants et ce, dans le cadre du Programme de traitement accéléré pour les gens d'affaires et du Programme des partenaires étudiants.

Nous avons également accéléré le traitement des demandes de parrainage présentées par des citoyens canadiens et des résidents permanents du Canada dont des membres de la famille proche ont été considérablement touchés par le séisme qui a secoué Haïti.

Par ailleurs, nous nous affairons actuellement à installer le système mondial de gestion des cas, SMGC, à l'étranger. Le SMGC remplacera deux anciens systèmes et nous permettra d'accroître notre capacité de traitement à l'étranger, où la majorité des demandes sont reçues.

[Français]

Pour terminer, j'aimerais souligner quelques-uns des progrès que nous avons réalisés jusqu'à présent en réponse à certaines recommandations précises de la vérificatrice générale.

[Traduction]

Nous veillons à ce que les demandeurs de la citoyenneté et de certificat de citoyenneté reçoivent des renseignements uniformes et clairs quant aux délais de traitement. En mai 2010, nous avons apporté des modifications à la lettre d'accusé de réception des demandes de citoyenneté. Nous y invitons dorénavant les demandeurs à consulter le site Web de CIC pour en savoir davantage au sujet des délais de traitement. Ainsi, les demandeurs ont accès à des renseignements plus à jour.

• (1115)

[Français]

Également, cette année, CIC a commencé à déployer des efforts en vue d'améliorer son processus de collecte et d'analyse des commentaires et des plaintes des clients, encore une fois à la lumière des recommandations formulées à l'issue de la vérification.

[Traduction]

Nous mènerons également un sondage auprès des demandeurs d'ici la fin de l'année financière, et les résultats devraient être disponibles au cours de l'année financière de 2011. Les résultats guideront nos prochains travaux visant à améliorer nos normes de service et à en créer de nouvelles, et nous prévoyons rendre public un rapport sur ces résultats.

Voilà donc quelques exemples de mesures que nous prenons pour améliorer le service et donner suite, en temps opportun, aux préoccupations de la vérificatrice générale. Je serai heureux de répondre à vos questions.

[Français]

**Le président:** Monsieur Yeates, merci beaucoup.

Madame Deschênes, vous avez conclu tous les deux?

Je vais m'adresser immédiatement à M. Navdeep Bains, pour qu'il pose les premières questions.

[Traduction]

**L'hon. Navdeep Bains (Mississauga—Brampton-Sud, Lib.):** Merci beaucoup, monsieur le président.

Bonjour à tous.

Aujourd'hui, pour moi, l'attention principale portera sur la prestation des services et le service aux clients, et en particulier sur les problèmes que je constate dans mon bureau de circonscription en ce qui concerne l'information périmée et erronée fournie par CIC. Cela a été souligné encore une fois dans le rapport de la vérificatrice générale.

Mon personnel documente de nombreux exemples — comme vous en avez probablement vus dans de nombreux bureaux de député — de défis et de problèmes que les députés ont à simplement obtenir des réponses concernant des mises à jour banales. En fait, de nombreux clients dont vous parlez ne peuvent obtenir de mises à jour simples, banales, alors, ils viennent nous voir. C'est un problème fréquent pour nous.

À la lumière de toutes ces préoccupations dont nous vous avons fait part au niveau des circonscriptions — de nombreux collègues de tous les partis politiques m'ont parlé de cette question et c'est un problème partout au pays —, pourquoi le service à la clientèle de CIC est-il confié en sous-traitance aux bureaux des députés? C'est le sentiment que nous avons.

Il y a une grande frustration ici. Pourquoi le système ne peut-il pas répondre à des demandes simples et banales pour nous permettre de nous concentrer sur certains des cas les plus complexes, où nous pouvons traiter avec les électeurs d'une manière plus efficace et affecter des ressources en conséquence? Pouvez-vous répondre à cela, s'il vous plaît?

**M. Neil Yeates:** Oui. Je peux commencer. Premièrement, ce n'est certainement pas notre intention que de confier des services en sous-traitance aux bureaux des députés. Nous savons que vous recevez beaucoup de demandes d'information touchant les questions de citoyenneté et d'immigration.

Selon le secteur d'activités auquel vous avez affaire, en ce qui concerne ce que nous offrons, il y a différentes avenues possibles. Nous avons un centre d'appels. Pour offrir un accès plus immédiat, nous avons un numéro de téléphone réservé aux députés. Nous continuons de mettre à jour la qualité de l'information disponible sur le site Web.

Nous sommes conscients que nous devons en faire davantage. Nous travaillons à l'implantation d'un compte « Mon CIC », de sorte que les clients puissent vérifier l'état de leur demande directement. C'est ce que nous essayons de faire. Si les gens peuvent vérifier directement leur information, nous espérons que cela soulagera considérablement vos bureaux.

**L'hon. Navdeep Bains:** Oui.

Allez-y.

**Mme Claudette Deschênes (sous-ministre adjointe, Opérations, ministère de la Citoyenneté et de l'Immigration):** J'ajouterais qu'avec l'implantation du système mondial de gestion des cas, la prochaine chose que nous voulons pouvoir faire, c'est de faire parvenir de l'information cohérente aux clients pour qu'ils sachent exactement où en est rendu leur dossier dans le processus. Nous envisageons un système de courriels. Nous pourrions dire aux clients que nous leur enverrons un courriel tous les six mois, et même si le dossier n'a pas progressé, ils sauront au moins que nous continuons de travailler sur leur demande.

Un autre défi que nous avons, c'est qu'à cause du volume de demandes, certains bureaux, par exemple, avaient plus de difficultés à créer des dossiers en temps opportun. Alors, au cours de la dernière année, nous avons consacré beaucoup de temps à nous assurer que les dossiers sont créés. Nous avons consacré nos efforts à cette question de manière que nous puissions ensuite, lorsque le système sera en place, être en mesure d'accuser réception de la demande et ensuite, de donner des mises à jour périodiques, de sorte que vous n'avez pas à traiter des demandes banales, parce que nous savons que c'est un problème.

**L'hon. Navdeep Bains:** Oui, c'est exact. C'est un problème. Vous nous avez décrit ce que vous faites, mais la réalité est très différente et, en fait, le problème s'aggrave d'après mon expérience et d'après ce que j'entends autour de moi. Je voulais vous en faire part pour que vous soyez pleinement au courant de la réalité sur le terrain comparativement à ce que vous décrivez.

Le deuxième point que je voulais faire valoir concerne la précision de l'information. Encore une fois, c'est un défi auquel j'ai souvent été confronté à mon bureau lorsque je traite avec des électeurs directement. La vérificatrice générale dit, par exemple, que vous avez un problème d'uniformité, et votre réponse a été de retirer les dates sur les lettres. Vous dites maintenant que vous adressez vos clients à votre site Web. Mais est-ce que CIC ne devrait pas plutôt concentrer ses efforts sur la précision de l'information plutôt que sur l'endroit où aller la chercher? Voilà le problème de base.

Je ne suis pas certain que votre plan d'action, que j'ai examiné, traite de cette question. Ce n'est pas où ils obtiennent l'information, mais la précision de l'information. Voilà la partie qui est frustrante, parce que c'est cela que les gens veulent savoir, et ils sont incapables d'obtenir cette information.

• (1120)

**M. Neil Yeates:** Nous sommes certainement d'accord pour dire que la précision de l'information est importante. Nous avons apporté des changements sur les lettres parce que ces dernières sont produites par ordinateur et nous avons de la difficulté à les mettre à jour continuellement. Nous avons cru qu'il était préférable d'adresser les gens à une autre source faisant autorité.

Oui, nous croyons qu'il est très important de nous assurer que l'information est aussi précise que possible. La situation peut changer et fluctuer très souvent, ce qui est un des défis auxquels nous sommes confrontés.

Si vous faites affaire à des demande à l'étranger, dans différentes missions dans le monde, la situation peut être assez différente. En ce qui concerne ce qui est disponible sur le site Web, nous avons traité de l'information propre à la mission et ensuite, de l'information globale pour cette catégorie de demandes, selon le programme particulier. Il peut s'agir de deux choses assez différentes.

**L'hon. Navdeep Bains:** Je reviendrai à la question de la gestion des missions et des ressources, mais j'ai une autre courte question à vous poser et je ne suis pas certain combien il leur reste de temps.

La question concerne les gens qui reçoivent leur citoyenneté et le temps que cela prend. Encore une fois, d'après mon expérience lorsque je traite de cette question à mon bureau, il faut plus de deux ans avant que les gens reçoivent leur citoyenneté. Deux ans, cela semble excessif. Ils ont des droits fondamentaux qu'ils veulent exercer en tant que citoyens, mais ils doivent attendre deux ans.

Comment justifiez-vous cela? Comment peut-on justifier que l'on doive attendre deux ans pour obtenir sa citoyenneté? Quel est le problème ici?

**M. Neil Yeates:** Oui. Je pense que fondamentalement, la question est... Je suppose que la bonne nouvelle, c'est que nous avons vu une augmentation de l'immigration au cours des 10 dernières années. Monsieur le président, comme les membres du comité le savent, le Canada a un taux très élevé de naturalisation, alors, le nombre de personnes qui nous font une demande a augmenté de manière assez considérable. Fondamentalement, nous n'avons pas été en mesure de répondre au volume de demandes que nous avons reçu. Nous avons eu du financement temporaire à un moment donné ou à un autre au cours des dernières années, ce qui nous a permis de nous rattraper un peu, mais ce financement a été de nature temporaire.

Alors, nous faisons deux choses à l'heure actuelle. Premièrement, nous travaillons à obtenir un financement permanent pour corriger la pénurie que nous avons en matière de capacité. Deuxièmement, nous concentrons notre attention sur la ré-ingénierie du processus en ce qui a trait à ce que nous faisons et à ce que nous demandons aux gens, et également en ce qui a trait à la coordination et aux liens avec nos bureaux régionaux, parce qu'évidemment, les demandes vont au Centre de traitement des demandes de Sydney pour traitement initial et ensuite, elles sont envoyées aux bureaux régionaux. Nous travaillons sur ces deux éléments.

Nous sommes d'accord. Nous aimerions faire des progrès importants dans les délais de traitement.

**L'hon. Navdeep Bains:** Absolument. Je pense qu'il est inacceptable que les gens doivent attendre deux ans; alors, je suis heureux que de voir que vous travaillez sur la question.

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

[Français]

Je voudrais vous présenter des étudiants en sciences politiques — de futurs politiciens — de l'Université du Québec à Montréal. Aujourd'hui, ils suivent les travaux de Mme Faille.

Madame Faille, le microphone est à vous.

**Mme Meili Faille (Vaudreuil-Soulanges, BQ):** En fait, c'est peut-être le temps pour mon ami M. Kramp de dire combien je suis une bonne députée et je fais de bonnes recherches. C'est le moment, aujourd'hui. Merci. Ah, ah!

**Des voix:** Ah, ah!

**Mme Meili Faille:** Je pourrai utiliser mes mots anglais: *I'm astonished*.

En fait, c'est un plaisir d'avoir les étudiants de l'UQAM ici, aujourd'hui. Entre autres choses, ce matin, on a justement parlé des différents programmes et de l'exercice effectué par le Comité permanent des comptes publics.

J'ai promis, tout à l'heure, de ne pas être trop dure envers la sous-ministre Mme Deschênes. Je sais qu'elle a occupé différents postes, entre autres en matière de *case management*, où elle a fait un travail formidable, surtout à résoudre les cas les plus complexes.

Là, vous êtes justement devant un défi très complexe, madame Deschênes. La vérificatrice générale n'a pas été douce à l'égard du ministère de la Citoyenneté et l'Immigration. Vous offrez plus de 35 services au sein du ministère. Seuls quatre services ont des normes de prestation de services.

Pouvez-vous nous dire quelles mesures vous comptez prendre pour vous assurer que les autres services du ministère ont des normes? Je pense que vous êtes consciente des problèmes que cela entraîne en ce qui a trait à la gestion de programmes provinciaux également.

Tout à l'heure, mon collègue parlait des problèmes liés à l'obtention de la citoyenneté et des services de passeport, mais la question du droit de vote est tout aussi importante.

Souvent, notamment dans les cas de réunification de personnes de la catégorie des réfugiés, de réunification de la famille, le délai est déjà très long avant que la famille ne rejoigne la personne acceptée à titre de réfugié. Tant et aussi longtemps que la famille n'est pas reconnue ou n'a pas sa carte de citoyenneté, elle ne peut profiter des services gouvernementaux. Le problème est entier.

Vous pouvez peut-être, d'abord, me donner une réponse en ce qui concerne les normes de service. D'ailleurs, quelles mesures concrètes sont-elles prises, autre que les mesures liées au système informatique? Concrètement, en ce qui concerne le greffe de CIC, quelles mesures sont prises pour accélérer les services?

• (1125)

**M. Neil Yeates:** Merci.

Je peux peut-être commencer, et Mme Deschênes pourra ajouter quelque chose par la suite.

Je peux dire aux étudiants que

[Traduction]

moi aussi, j'ai étudié en sciences politiques, un très bon sujet d'étude. Il est agréable de vous voir ici.

Premièrement, nous avons commencé par inclure quatre secteurs d'activités dans nos normes de service initiales: avis relatif au marché du travail, catégorie du regroupement familial, carte de résident permanent et, subventions et contributions.

[Français]

Nous réalisons que nos services sont très importants pour les clients, certainement. Nous acceptons ça.

[Traduction]

Nous sommes maintenant en train d'examiner le reste de nos secteurs d'activités, mais nous allons, essentiellement, introduire les normes graduellement au cours des deux à trois prochaines années. Ce que cela signifiera initialement, c'est que nous allons prendre nos délais de traitement, que nous publions depuis des années et, essentiellement, les convertir en normes de service sous une forme ou sous une autre.

Un des défis que nous avons eu en tant que ministère, c'est que nous nous sommes débattus avec la question des normes de service par rapport aux délais de traitement. Nous ne sommes pas heureux avec les délais de traitement non plus. Nous avons dû faire face à divers défis, que ce soit nos niveaux d'immigration — nous ne pouvons accepter qu'un nombre déterminé de cas chaque année, alors, dans certains de nos secteurs d'activités, c'est pour nous une limite qui influe sur les délais de traitement et qui influera sur les normes de service — ou autre chose, comme la citoyenneté, dont nous discutons il y a un instant. Nous avons eu d'autres défis touchant notre capacité et les processus que nous avons mis en place.

Notre plan de base, c'est de prendre tous les secteurs d'activités et d'établir systématiquement des normes de service pour chacun d'eux.

[Français]

**Mme Meili Faille:** Monsieur Yeates, votre prédécesseur nous a déjà dit ces mêmes choses lorsqu'il est venu au Comité permanent de la citoyenneté et de l'immigration.

Concrètement, avez-vous mis en place un comité de travail par service ou par *line of business*? C'est ce qu'on est intéressé à entendre.

Depuis 1996, le ministère fait l'objet de plusieurs critiques, à cet égard, ainsi que de recommandations de la part du comité. Aussi, je veux vraiment que vous me fassiez part des actions concrètes.

[Traduction]

**M. Neil Yeates:** Très fondamentalement, nous avons remis un plan d'action au président du comité. Ce que nous avons décrit dans ce plan est essentiellement une approche en trois phases pour y parvenir. La première phase comprenait les normes de service dont j'ai parlé. Les deux autres phases, qui couvriront le reste, seront réalisées au cours des trois prochaines années.

Nous avons un plan très concret pour la mise en oeuvre en trois phases. La première phase est maintenant en place. Les deux autres phases suivront au printemps 2012 et au printemps 2013.

[Français]

**Mme Meili Faille:** À l'interne, d'autres défis se posent-ils à vous par rapport à l'établissement de normes de service? Entre autres choses, je pense aux frais que vous exigez des clients. Lorsqu'une personne dépose une demande, il y a des frais d'administration rattachés à ça. Vous êtes supposés avoir un modèle financier, qui sous-tend l'évaluation des coûts, et exiger de la personne qui demande un service le montant pour le traitement de sa demande

En tant que citoyens, si on se penche sur le fait que vous n'avez pas établi des normes de service, on a parfois l'impression, dans les bureaux de députés, que dans certains secteurs on se traîne les pieds. Je pourrais donner un exemple. Dans les catégories de parents et de grands-parents, les gens attendent de huit à neuf ans. Vous encaissez le chèque rapidement, mais par la suite le traitement prend énormément de temps.

Avez-vous des défis de ce genre à relever? Des gens vous ont-ils mis au défi dans ces domaines?

[Traduction]

**M. Neil Yeates:** Il y a peut-être deux choses que je peux dire à cet égard, monsieur le président.

La première, c'est que, oui, il est bien vrai que nous percevons des frais; c'est une source de revenu importante chaque année. Cet argent est envoyé au Fonds du revenu consolidé. Il ne va pas directement dans les poches du ministère. Nous sommes obligés de percevoir ces frais immédiatement et ils ne dépendent pas des coûts.

Dans le cas de la catégorie des parents ou grands-parents, en ce qui concerne le plan des niveaux d'immigration, nous visons à admettre environ 18 000 personnes par année et, en ce moment, le nombre de demandes s'établit à environ 145 000. Il nous faudra sept ans de travail pour y arriver. Pour nous, c'est simplement la réalité, ou les limites du plan des niveaux annuels. Par conséquent, oui, nous aurons une norme de services dans ce cas qui aura une durée de plusieurs années.

• (1130)

**Le président:** Merci beaucoup.

Monsieur Allen.

**M. Malcolm Allen (Welland, NPD):** Merci, monsieur le président.

Merci à vous tous qui êtes venus ici aujourd'hui.

J'ai remarqué, monsieur Yeates, que vous avez parlé de ce que vous appelez un compte « Mon CIC ». Je suppose que cela s'inspire un peu de... je sais qu'on l'appelle maintenant le système d'assurance-emploi, mais pour moi, c'est la vieille Commission de l'assurance-chômage. Je n'ai jamais cru dans « l'assurance-emploi », à moins que vous payiez quelqu'un pour vous laisser garder votre emploi. L'AE a quelque chose de semblable auquel vous pouvez avoir accès.

Mais mon expérience avec ce système — et je fais une hypothèse et je vais vous laisser me préciser si ce sera un peu semblable en contexte —, c'est que les attentes face à ce que pourrait faire ce compte sont très loin de la réalité. On allait, en fait, vous permettre d'activer et de désactiver votre compte. En d'autres mots, vous avez fait une demande d'AE, vous êtes retourné au travail et ensuite, vous revenez à l'AE. En fait, vous pouviez l'activer. C'était le but du programme pilote auquel j'ai participé à un moment donné lorsque j'ai travaillé pour le syndicat. Cela ne s'est jamais concrétisé. C'est effectivement un processus de réception des demandes et un processus de déclaration, point à la ligne. Ce n'est pas beaucoup plus que cela.

La question que je veux poser, c'est si vous utilisez cela un peu comme modèle, pouvons-nous faire confiance à un compte qui commence par ressembler à une solution miracle et qui finit par n'être rien d'autre qu'un processus de réception qui n'aide pas vraiment les clients autrement que par le fait qu'ils ont pu envoyer une demande...? Comme M. Bains l'a dit plus tôt, et je sais que le reste de mes collègues vont en convenir, ils font la queue à notre porte. Je ne veux pas insinuer que vous nous confiez cela en sous-traitance intentionnellement, mais je suis ici pour vous dire que vous nous confiez bel et bien la question en sous-traitance. Ce n'est peut-être pas intentionnel, mais vous nous avez simplement refilé le problème en sous-traitance, parce que c'est chez nous qu'ils font la queue.

Je pense que notre personnel à tous vous dirait probablement que nous passons entre 40 et 60 p. 100 de notre journée à régler des questions d'immigration. Je ne pense pas que c'était là ce que nous pensions faire lorsque nous nous sommes installés dans nos bureaux, mais c'est notre réalité, alors, nous partageons, en fait, votre fardeau ici. Peut-être pourriez-vous m'en dire un peu plus sur ce que vous avez l'intention de faire avec votre compte « Mon CIC ».

**M. Neil Yeates:** Fondamentalement — et Mme Deschênes pourra compléter la réponse —, c'est vraiment un système qui vise à permettre aux gens de vérifier l'état de leur demande, tout simplement.

Madame.

**Mme Claudette Deschênes:** Oui. L'autre chose que ce système nous permet de faire — et nous le faisons déjà au Canada —, c'est que si nous avons besoin de quelque chose de plus pour finaliser une demande, nous pouvons facilement l'utiliser comme un moyen de communication dans les deux sens pour dire au client qu'il doit nous faire parvenir tel ou tel document ou pour accuser réception de tel ou tel document que nous lui avons demandé.

Le compte « Mon CIC » fait partie de notre stratégie. L'autre stratégie est de nous assurer que toutes les demandes sont rentrées dans le système de sorte que nous puissions en accuser réception, parce que l'un des problèmes que nous avons, c'est que parfois il nous faut beaucoup de temps pour les rentrer dans le système.

L'autre chose que nous voulons faire, c'est de dire aux clients qu'à intervalle déterminé — cela pourrait être aux six mois ou aux neuf mois —, nous allons leur faire parvenir une mise à jour pour leur dire où ils en sont rendus dans le processus, parce que « Mon CIC »

fonctionne lorsque nous sommes en train de traiter activement une demande. Mais nous savons également que des cas attendent leur tour pour être traités, alors nous devons trouver une façon de confirmer aux clients que leur demande est dans la file et qu'elle passera vraisemblablement en traitement actif à telle ou telle période de manière qu'ils n'aillent pas dans les bureaux des députés pour demander cette information.

Ensuite, il y a d'autres choses, évidemment, en ce qui concerne des délais de traitement plus précis, de manière que les gens sachent combien de temps il faudra pour entrer dans le processus.

**M. Malcolm Allen:** J'ai deux questions qui découlent de ce que vous venez de dire.

La première, c'est mon expérience antérieure avec un autre ministère qui a adopté ce genre d'interactivité au moyen d'un compte personnel électronique et ce que cela fait aux gens qui ne sont peut-être pas aussi à l'aise avec l'informatique ou qui n'ont pas d'accès. À vrai dire, je ne veux pas entendre ce que j'ai entendu dans le passé, à savoir: « Allez dans une bibliothèque publique », parce qu'ils vont simplement faire la queue devant mon bureau pour me demander si j'ai un ordinateur de libre et s'ils peuvent s'en servir pour accéder à leur compte.

C'est un problème qui finit par devenir un problème de personnel, pour être bien franc, alors que les bureaux commencent à déplacer du personnel ailleurs, loin du service personnalisé et loin de l'acceptation du papier, ce que vous voyez effectivement à l'AE. Il est illégal de vous refuser du papier, mais essayez d'obtenir un bout de papier de l'AE. La loi dit qu'ils doivent le faire. Ils ne le font pas. J'espère que nous n'allons pas dans cette direction. Je vais vous laisser répondre à cela.

L'autre élément qui me préoccupe en ce qui concerne l'interactivité et Internet, c'est qu'il s'agit d'un outil merveilleux, sauf qu'il crée ce que j'appelle le syndrome McDonald. Je ne veux pas dire McDonald dans le sens de la chanson Old Macdonald, mais McDonald, les arches dorées, où les gens s'attendent à une réponse immédiate à une demande immédiate. Nous finissons avec un système qui est inondé par des gens qui, une fois qu'ils ont la connectivité, vous envoient continuellement des demandes de mise à jour même si vous leur dites: « Vous êtes le numéro X et votre délai d'attente est Y ». Ils continuent simplement de multiplier les demandes et alors, ils cherchent une réponse qui, pour dire la vérité, ne viendra pas. Alors, ils vont se présenter chez nous pour dire: « Ils ne me répondent pas et pourtant, j'ai envoyé une demande ». Étant donné que c'est presque instantané, ils s'attendent à une réponse instantanée.

La pire chose au monde à propos de cela, c'est que lorsque quelqu'un communique avec vous électroniquement, il s'attend à ce que vous lui répondiez peu importe ce que vous êtes en train de faire. Vous pourriez créer une attente non réaliste quant à la vitesse avec laquelle vous pouvez réellement faire cela. Avez-vous pensé à ce que vous allez faire pour répondre à ces innombrables demandes liées à l'Internet?

• (1135)

**Le président:** Vous avez trois questions à répondre en 45 secondes.

**M. Neil Yeates:** Encore une fois, je vais donner une courte réponse et Claudette pourra enchaîner.



Nous avons le centre d'appels pour les gens qui n'ont pas accès à Internet. D'après notre expérience, tant au Canada qu'à l'étranger, l'accès à Internet fonctionne très bien. C'est mieux que ce à quoi nous nous attendions, alors, nous en sommes très heureux. Le centre d'appels comporte ses propres défis en termes de volume d'appels qu'il reçoit.

Nous sommes d'accord avec vous. Vous avez bien raison à propos de cette dynamique concernant les attentes des gens face à une réponse. Compte tenu de la capacité de notre système, une partie de cette demande n'est pas réaliste. Si les gens veulent savoir où ils en sont rendus dans chacune des menues étapes du processus, ce n'est pas possible. Nous devons vraiment être clairs, je pense, avec les clients et avec le public et dire: « Vous êtes dans ce bloc et c'est essentiellement le mieux que nous puissions vous dire ». Autrement, nous passerions plus de temps à courir après des demandes individuelles à chaque menue étape du processus, ce qui demande beaucoup de temps, comme vous le savez.

**Le président:** Merci.

Nous allons maintenant céder la parole à M. Saxton.

**M. Andrew Saxton (North Vancouver, PCC):** Merci, monsieur le président.

Merci à nos témoins de leur présence ici aujourd'hui.

Mes premières questions s'adressent au Bureau de la vérificatrice générale.

Lorsque vous parlez d'établir des normes de service et de surveiller le rendement en matière de prestations des services, parlez-vous principalement des délais de traitement? Envisagez-vous d'autres normes de service également? Par exemple, comment mesurez-vous la rétroaction des clients?

**M. Glenn Wheeler (directeur principal, Bureau du vérificateur général du Canada):** Les délais de traitement sont une des variables dont on s'attendrait qu'un ministère tienne compte lorsqu'il essaie d'établir une norme de service. Il y a également d'autres variables que les ministères doivent prendre en considération lorsqu'ils veulent établir des normes. Ils doivent établir un équilibre entre le coût lié à la prestation du service et le fait d'offrir ce service en temps utile. Lorsqu'un ministère essaie de déterminer une norme de service pour un programme ou un service particulier, il doit prendre en considération combien d'argent il a sa disposition et quelle est la meilleure façon de l'utiliser, tout en offrant le service d'une manière efficace et utile.

Une autre chose qui fait partie de toute la question des normes de service, c'est la consultation des clients. Nous savons que dans divers endroits dans le rapport, l'une des façons que les ministères peuvent définir de bonnes normes de service est de consulter les clients pour avoir une idée de ce qui est important pour eux. Ce sont certains des éléments qui entrent dans...

**M. Andrew Saxton:** Je pense que l'on peut mesurer les normes de services de différentes façons. Il y a la mesure quantitative, par exemple, mesurer les délais de traitement et, peut-être, le nombre de plaintes reçues, mais on peut également examiner des normes qualitatives. Est-ce quelque chose que vous prenez en considération lorsque vous évaluez les normes de service? Y a-t-il des mesures qualitatives également?

**M. Glenn Wheeler:** Lorsque nous examinons ce que font les ministères pour établir des normes de service, nous cherchons certainement à savoir s'ils ont examiné les aspects qualitatifs du service. Alors, il y a les aspects quantitatifs du service et également les aspects qualitatifs. Comme je l'ai dit plus tôt, solliciter la

rétroaction des clients et avoir des groupes de discussion, comme nous en avons parlé dans le rapport de vérification, est une façon pour les ministères de déterminer ce qui compte pour les clients, et ce sont tous des éléments dont on peut tenir compte dans l'élaboration des normes de service.

• (1140)

**M. Andrew Saxton:** Pouvez-vous décrire au comité certaines des normes de service que l'ARC et RHDCC utilisent? Y a-t-il des leçons à tirer, certains résultats positifs en provenance de ces deux organismes?

**M. Glenn Wheeler:** Monsieur le président, puis-je donner quelques exemples.

Dans le cas de l'Agence du revenu du Canada, nous avons noté dans le rapport de vérification qu'elle a fait beaucoup de travail il y a environ 10 ans pour déterminer ce que les clients voulaient et ce dont ils avaient besoin en ce qui concerne les principaux services qu'elle offre aux Canadiens. Ainsi, parmi les normes qui ont été établies, on retrouve une réponse dans un délai de deux minutes pour 90 p. 100 des appels en attente, lorsque quelqu'un appelle un des numéros 1-800 de l'agence. Voilà un exemple où un ministère a tenu compte de ce que les clients voulaient.

Un deuxième exemple rapide vient de RHDCC. Le ministère s'est fait dire par des Canadiens d'un bout à l'autre du pays que bien que les Centres Service Canada constituent une excellente façon d'obtenir des services, souvent les heures d'ouverture des centres ne permettaient pas aux Canadiens et aux Canadiennes qui travaillent durant le jour de s'y rendre. En réponse à cette information provenant des Canadiens, RHDCC a prolongé les heures d'ouverture des Centres Service Canada. De cette façon, il a modifié ses services pour mieux fournir de l'information aux Canadiens. Ce sont deux exemples où des ministères ont écouté ce que les Canadiens et Canadiennes avaient à dire et ont procédé à des ajustements.

**M. Andrew Saxton:** Merci de ces exemples.

Mes prochaines questions s'adressent à CIC. Le rapport indique qu'au cours de l'exercice 2008-2009, CIC a autorisé 247 000 personnes à vivre au Canada en tant que résidents permanents — près d'un quart de million de personnes. Il a traité les demandes de plus de 1,5 million de visiteurs et a attribué la citoyenneté à quelque 186 000 personnes. Ce sont des chiffres élevés. Est-ce une année typique pour CIC?

**M. Neil Yeates:** Oui, il s'agit d'une année typique pour CIC. Certains de nos secteurs d'activités continuent de croître. Le volet étudiants étrangers est un secteur où nous commençons à voir une croissance importante, d'environ 10 p. 100 par année. Nous croyons que c'est une bonne nouvelle pour le Canada. Cela fait partie de notre commercialisation de l'éducation. C'est bon.

Nous voyons une croissance dans le volet des travailleurs étrangers temporaires. Cette croissance tend à suivre le cycle économique, mais ce secteur a augmenté de manière substantielle en 10 ans. La mobilité temporaire est élevée.

Il y a une croissance du nombre de visiteurs provenant de certains pays, comme l'Inde et la Chine. Nous n'avons jamais dépassé 100 000 visiteurs en provenance de la Chine; c'est habituellement autour de 90 000, mais nous nous attendons à recevoir cette année 135 000 visiteurs de Chine. Il y a une croissance énorme dans certaines missions particulières.

Tout cela fait partie du défi que nous devons relever lorsque nous essayons de gérer notre charge de travail dans un réseau mondial. Alors, oui, il y a une croissance, il y a une croissance dans le temps et dans certaines parties du monde, il y a une croissance très, très importante.

**M. Andrew Saxton:** Est-ce que l'augmentation en provenance de Chine est attribuable en partie au fait que nous avons reçu le statut de destination approuvée?

**M. Neil Yeates:** Oui, nous pensons que c'est un facteur dans le cas du tourisme, mais ce dernier enregistrait une croissance avec le temps. Mais oui, nous voyons une augmentation importante en 2010 et nous croyons que cela fait partie de la raison.

**M. Andrew Saxton:** Merci.

Pouvez-vous décrire au comité certains des moyen que vous avez pris pour donner suite aux recommandations du BVG?

**M. Neil Yeates:** Certainement. Plus tôt cette année, nous avons élaboré une déclaration de service définissant ce que nos clients sont en droit de s'attendre de nous. Nous avons consulté nos clients dans l'élaboration de ce document et il est maintenant publié.

Nous avons un formulaire de rétroaction par courriel dans toutes nos missions étrangères que les clients peuvent utiliser. Nous faisons de la recherche sur l'opinion publique. Nous surveillons notre site Web attentivement et nous examinons la rétroaction que nous recevons par ce moyen de communication. Ensuite, de manière plus générale, nous avons déposé un plan auprès du comité pour l'établissement de normes de service pour tous nos secteurs d'activités au cours des trois prochaines années.

Ce que cela signifie pour nous, essentiellement, c'est que nous allons faire le tri de tous nos canaux de communication avec nos clients. Nous avons parlé du site Web et de la création d'un compte « Mon CIC ». Mais cela signifie également examiner le rôle de notre centre d'appels. À l'heure actuelle, nous recevons beaucoup plus d'appels que nous sommes en mesure d'en traiter en temps opportun. Un nombre assez élevé de ces appels porte sur de l'information usuelle qui est disponible sur le site Web; alors, nous aimerions vraiment pouvoir rediriger plus de gens vers le site Web et réserver le centre d'appels pour les gens qui ont des demandes très pointues qui nécessitent l'intervention du personnel.

• (1145)

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

[Français]

Merci beaucoup.

[Traduction]

Nous allons passer à la deuxième série de questions.

Monsieur D'Amours.

[Français]

**M. Jean-Claude D'Amours (Madawaska—Restigouche, Lib.):** Merci, monsieur le président. Je remercie les gens qui sont devant nous ce matin.

Je voudrais d'abord m'adresser à M. Yeates. Je crois que vous avez indiqué au Bureau du vérificateur général que vous voulez remettre un rapport externe au printemps 2013 concernant vos normes de service, n'est-ce pas?

[Traduction]

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

[Français]

**M. Jean-Claude D'Amours:** C'est bien, je désirais une réponse aussi courte que « oui », comme vous l'avez fait.

De combien de temps avez-vous besoin lorsqu'une vérification externe doit être faite? Combien de temps est nécessaire pour qu'une vérification externe puisse être produite? Parle-t-on de deux mois, six mois, un an?

[Traduction]

**M. Neil Yeates:** Nous rendons compte des progrès accomplis au chapitre de nos normes de service chaque année. Nous publierons un rapport au sujet de la phase 1 le printemps prochain.

[Français]

**M. Jean-Claude D'Amours:** Monsieur Yeates, je vous demande quel délai est nécessaire pour que vous puissiez avoir un rapport externe. Quand vous faites une demande pour avoir un rapport externe, c'est une firme extérieure qui le produit. Combien de temps faut-il pour que vous puissiez avoir un rapport?

[Traduction]

**M. Neil Yeates:** Pardonnez-moi. Nous n'obtenons pas un rapport externe, nous le préparons nous-même.

**M. Jean-Claude D'Amours:** D'accord.

**M. Neil Yeates:** Il y a peut-être eu malentendu en raison des termes. Excusez-moi, monsieur le président. Nous rendons compte nous-mêmes.

[Français]

**M. Jean-Claude D'Amours:** Le Bureau du vérificateur général pourrait-il clarifier ce point? Dans les commentaires que vous avez faits, monsieur Ricard, vous avez indiqué qu'un rapport externe sur son rendement à l'égard de ses normes serait produit d'ici au printemps 2013. On dit que le ministère a conçu un plan d'action. Ça se trouve dans votre intervention.

**M. Sylvain Ricard:** Le ministère fait référence au fait qu'il aimerait publier un rapport d'ici à 2013, et non pas faire effectuer une vérification externe.

**M. Jean-Claude D'Amours:** D'accord.

**M. Sylvain Ricard:** Il s'agit de faire connaître l'information au public.

**M. Jean-Claude D'Amours:** Quelque chose me pose problème, monsieur Yeates. Supposons que vous publiiez le rapport d'ici à 2013, comme vous aimeriez le faire. Vous auriez tout de même pris trois ans pour établir quatre normes sur trente-cinq, *roughly*.

Maintenant, vous présentez votre plan d'action et vous dites que chacune des phases 2 et 3, individuellement, sera faite à l'intérieur de six mois. On reconnaît que plus de quatre normes seront établies pour ce qui est de la phase 2 et que plus de quatre normes seront établies pour ce qui est de la phase 3.

Vous comprendrez que ce que vous nous présentez ce matin nous semble bien rose. Toutefois, je suis sceptique. Il vous faudra trois ans pour faire quatre normes, mais vous allez « péter le feu » tous les six mois pour en créer à peu près une douzaine — douze ou quinze normes, selon la situation —, pour pouvoir être en mesure de produire un rapport au bout du compte.

Ne trouvez-vous pas que c'est un peu de présenter les choses en rose et qu'au bout du compte, on sera encore déçus des rendements du ministère? Il faut être réaliste. Vous n'avez pas été capable de le faire et, tout d'un coup, vous allez le faire.

[Traduction]

**M. Neil Yeates:** Comme nous l'avons dit tout à l'heure, je pense que l'un des défis que nous tentons de relever, c'est de régler le problème des délais de traitement pour tous nos secteurs d'activités. L'engagement que nous prenons maintenant, en gros, c'est de transformer cela en normes de service. Nous reconnaissons qu'en tant que ministère, nous ne serons pas très satisfaits d'une grande partie de ces délais de traitement, qui sont plus longs que nous le souhaitons.

Notre programme change constamment. Nous procédons à des réformes et nous modifions les différents programmes. Des choses arrivent autour du monde, et cette réalité, je crois, a rendu difficile l'adoption de normes de service par le ministère. Toutefois, nous avons pris la décision que nous devons agir, nous devons établir nos normes pour le meilleur et pour le pire, et nous devons nous y mettre. Voilà, essentiellement, le point où nous en sommes, monsieur le président.

[Français]

**M. Jean-Claude D'Amours:** Lorsque vous avez mentionné tout à l'heure que vous aviez de temps en temps des sommes additionnelles pour pouvoir rendre des services adéquats, vous avez dit que c'était de façon ponctuelle, ce qui veut dire que ça arrive une fois de temps en temps.

Avez-vous bien mentionné que ces sommes additionnelles n'existent plus?

[Traduction]

**M. Neil Yeates:** Cela dépend du secteur d'activité, monsieur le président.

Nous avons eu droit à du financement temporaire pour le traitement des demandes de citoyenneté. Nous en avons reçu l'an dernier, et deux ou trois fois au cours des cinq années précédentes. Cette année, nous avons redistribué les ressources à l'interne, à l'intérieur du ministère, afin que le secteur du traitement des demandes de citoyenneté bénéficie de ressources additionnelles.

Nous avons également mis en place le Plan d'action pour accélérer l'immigration, qui traite du programme fédéral des travailleurs qualifiés. Il s'agit d'un plan pluriannuel.

• (1150)

[Français]

**M. Jean-Claude D'Amours:** Vous avez mentionné que vous allez sur Facebook et ainsi de suite. Je ne sais pas si vous le savez, monsieur Yeates, mais le nombre de caractères qui peuvent être utilisés pour écrire un message sur Twitter est relativement restreint. Il est extrêmement petit. Je ne sais pas quelle sorte de messages vous serez capable d'envoyer aux gens. Je ne sais pas si vous connaissez le nombre de caractères que vous pouvez utiliser pour écrire un message sur Twitter, mais sachez que pour informer un client, le message risque d'être court. Ne croyez-vous pas? C'était mon premier point.

Ensuite, à ceux qui n'ont pas accès à Internet — et cela a été mentionné tout à l'heure — garantisiez-vous que vous leur enverrez une lettre tout de même dans le cadre du service, après six mois? Ces gens vont-ils tout de même recevoir une lettre?

[Traduction]

**Le président:** Monsieur D'Amours, j'ai bien peur que vous lui avez quelque peu coupé la parole; il pourrait vouloir insérer ses réponses, parce que des parties de votre question étaient peut-être purement rhétoriques.

Peut-être voudrez-vous faire cela comme nous poursuivons.

Monsieur Kramp.

**M. Daryl Kramp (Prince Edward—Hastings, PCC):** Merci, monsieur le président.

Bienvenue à tous.

Si vous me le permettez, je vais certainement répondre à l'invitation de Mme Faille. Je suis tout à fait prêt à reconnaître, devant mes collègues, que bien que nous ayons parfois des divergences d'opinions ou d'approches philosophiques, la plupart du temps, lorsque Mme Faille se présente ici, elle est incroyablement bien préparée, et nous réussissons, d'une façon ou d'une autre, à réaliser des compromis qui nous permettent d'afficher des résultats ici, plutôt que d'en venir parfois à l'embarras qu'on voit normalement pendant la période des questions, qui ne reflète sincèrement pas le travail que nous accomplissons ici.

Merci, madame Faille.

Je vais m'adresser maintenant à nos collègues et à nos invités, peut-être à CIC et à M. Yeates ou Mme Deschênes.

On a mentionné, bien sûr, qu'il y a, d'un côté, le traitement des demandes régulières, mais lorsque surviennent des crises humanitaires, que ce soit Haïti ou un tsunami, on vous demande d'en faire beaucoup plus... Maintenant, est-ce que cela a une incidence négative sur le traitement des demandes régulières? Prenez-vous du retard sur ce plan ou êtes-vous en mesure de vous adapter grâce à des fonds ou à des affectations supplémentaires?

**M. Neil Yeates:** Je pense que la réponse courte, monsieur le président, c'est que lorsque des événements comme ceux de Haïti surviennent, nous devons réorienter une partie de notre capacité de traitement. Or, nous faisons de notre mieux pour ne pas prendre de retard.

En fait, c'est Mme Deschênes qui a dirigé ce dossier; elle pourrait nous parler du travail remarquable qui a été accompli.

**Mme Claudette Deschênes:** Certainement. Puisqu'en situation de crise, il nous faut normalement des ressources ou des agents expérimentés, nous devons réaffecter des ressources. Souvent, nous obtenons des fonds supplémentaires qui servent à payer les frais de déplacement et de logement associés à la mise en place d'une équipe. Mais vraiment, à court terme, il faut déplacer des ressources parce que nous ne sommes pas dotés d'une équipe de travail spéciale chargée de gérer les situations de crise.

**M. Daryl Kramp:** Je pense que je vais revenir sur l'arrière de demandes d'immigration. On entend de nombreux chiffres — près d'un million de dollars, 30 000 \$ —, et il y a beaucoup de différences au fil des années. Pouvez-vous nous parler de la progression par rapport aux données approximatives d'il y a 20 ans, 10 ans et d'aujourd'hui, et par rapport aux délais et aux attentes potentielles et réelles en ce qui concerne le traitement?

**M. Neil Yeates:** Je ne pense pas que nous ayons apporté de données d'il y a 20 ans et 10 ans, mais je peux vous fournir des approximations. Aujourd'hui, les niveaux d'immigration sont plus élevés qu'ils ne l'étaient il y a 10 et 20 ans; ils atteignent 250 000 par année. Il n'y a pas longtemps, ils variaient entre 200 000 et 225 000, et un peu plus tôt, ils étaient de moins de 200 000. Encore une fois, le Plan des niveaux... Il faut donc prendre les 250 000 admissions et les séparer entre toutes les catégories que nous acceptons, du regroupement familial aux travailleurs qualifiés. Aussi, le Programme des candidats des provinces a pris beaucoup d'expansion. Avant, on comptait moins de 500 candidats et maintenant, ils sont environ 40 000; il y a donc un énorme changement sur ce plan.

Pour les réfugiés, les chiffres ont tendance à fluctuer avec le temps, selon ce qui se passe dans le monde.

En outre, des progrès considérables ont été accomplis au chapitre du programme fédéral des travailleurs qualifiés. En effet, avant de lancer le plan d'action pour l'immigration, nous avions un arriéré d'environ 640 000 dossiers et maintenant, environ 340 000 cas demeurent en suspens. Nous avons donc fait des progrès très importants sur ce plan. Nous employons ce que nous appelons des « instructions ministérielles » pour limiter le nombre de demandes que nous acceptons par rapport à des professions précises qui sont considérées comme étant recherchées partout au Canada. C'est l'un des outils que nous utilisons pour contrôler le nombre de demandes que nous recevons, ce qui est essentiel si nous voulons répondre rapidement aux gens.

• (1155)

**M. Daryl Kramp:** Que faudrait-il pour aller de l'avant, et même pour éliminer peut-être un jour le délai d'attente — mais, bien sûr, c'est là un objectif utopique — afin de pouvoir traiter les dossiers? Évidemment, il faudrait de l'argent, des fonds pour embaucher du personnel, mais, bien sûr, l'argent ne règle pas tout. Qu'en est-il des compétences? Et que fait-on des préoccupations en matière de sécurité qu'on connaît dans le monde d'aujourd'hui, et aussi des installations...? Ces autres facteurs entrent-ils en ligne de compte? Quelle importance leur accorderiez-vous?

**M. Neil Yeates:** Je pense que le facteur le plus important, le point de départ, c'est de savoir combien de personnes le Canada veut admettre chaque année; il faut commencer par là. Combien de demandes faudrait-il que nous acceptions pour être en mesure de fournir une réponse aux gens dans un délai raisonnable? En ce moment, de façon générale, notre système de demande est complètement ouvert, ce qui signifie que nous en acceptons continuellement.

Je pense que si nous voulons répondre assez rapidement, typiquement, nous considérerions une période de six à douze mois comme étant raisonnable, compte tenu du filtrage de sécurité, des examens de santé et de tout ce qui doit être fait. Grosso modo, nous pensons que ce délai serait raisonnable. Puis, il faudrait limiter le nombre de demandes que nous acceptons chaque année. En fait, nous venons de le faire par rapport au programme fédéral des travailleurs qualifiés. La limite est maintenant de 20 000 demandes, ce qui est beaucoup plus près du nombre de cas que nous pouvons examiner et traiter en un an.

Selon moi, c'est là la clé.

**Le président:** Merci.

Monsieur Nadeau.

[Français]

**M. Richard Nadeau (Gatineau, BQ):** Merci, monsieur le président.

Bonjour, mesdames et messieurs. Ma question s'adresse aux représentants de Citoyenneté et Immigration Canada. Je comprends que vous êtes débordés. On a lu dans le rapport qu'il existe des débordements de situation.

Le tiers des dossiers citoyens de mon bureau de circonscription, à Gatineau, touche à l'immigration dans toutes sortes de variantes. Ce matin, je parlais à mon collègue d'Ottawa—Vanier des circonscriptions urbaines. Pour sa part, trois quarts de ses dossiers touchent à l'immigration et à la citoyenneté.

J'aimerais avoir une réponse de votre part. Si vous ne pouvez me la fournir aujourd'hui, je souhaite une réponse écrite ultérieurement.

Pourquoi le bureau de Citoyenneté et Immigration Canada de Gatineau est-il ouvert seulement deux heures par semaine? Je répète: deux heures par semaine. Je vais le dire aussi en latin: deux heures par semaine.

On sait qu'au Québec, il existe des ententes particulières en matière d'immigration. Les gens vont au bureau d'Ottawa et reviennent à mon bureau parce qu'il y a des particularités. Il faudrait qu'on ait ce service. Je suis sur le point de dire à Citoyenneté et Immigration Canada que s'ils veulent avoir un bureau dans le mien, ça ne me cause pas de problème, quitte à ce que le bureau soit ouvert plus longtemps pour traiter toutes les demandes.

Existe-t-il un règle? Est-ce l'exception que le bureau soit ouvert seulement deux heures par semaine à Gatineau? J'aimerais comprendre votre point de vue à cet égard et en ce qui concerne le traitement des demandes?

**Mme Claudette Deschênes:** Une partie de notre défi consiste à voir comment on peut utiliser les ressources pour vraiment accélérer le processus lié aux cas. Le bureau de Gatineau est ouvert seulement deux heures par semaines parce que l'on veut profiter de ces heures pour répondre à des questions très précises des requérants. On doit trouver un mécanisme pour obtenir des réponses très précises destinées aux gens qui viennent vous voir.

Des questions s'imposent alors à nous: l'information n'est-elle pas disponible? y a-t-il une façon de le faire efficacement afin de donner aux clients l'information dont ils ont besoin, sans nécessairement que notre bureau soit ouvert pendant huit heures? Car ce ne serait peut-être pas une bonne utilisation des ressources. En effet, pendant les six heures restantes, on peut prendre des décisions et faire progresser les dossiers.

C'est là un peu notre stratégie. Il s'agit de voir comment on peut mieux faire le travail. Entre autres choses, on veut davantage comprendre la dynamique des bureaux de député pour qu'on ait un système qui va les aider à recevoir moins de clients, et qu'on puisse donner l'information de façon efficace.

**M. Richard Nadeau:** On va vérifier. On veut bien diriger les gens chez vous, mais pas deux heures par semaine. Les gens voyagent en transport en commun, ils arrivent, ce n'est pas évident. Ce sont souvent de nouveaux arrivants qui ne connaissent pas les mécanismes. Il y a donc du travail à faire à cet égard. En ce qui concerne l'aide, ce serait très important.

Je vais parler au nom de mes collègues des circonscriptions rurales. Je pense, par exemple, à Serge Cardin, de la circonscription de Sherbrooke. En 2007, 10 923 demandes de passeports ont été faites, en 2008, 10 436, en 2009, 12 186 et, présentement, 8 070 pour 2010. Vous pourrez consulter les « bleus », je ne reviendrai pas sur les chiffres. En moyenne, c'est 10 000 demandes par année, 27 par jour.

Étant donné ce nombre de demandes très élevé, n'y aurait-il pas moyen d'avoir dans les circonscriptions urbaines, comme Sherbrooke, loin des grands centres de décision et de traitement — mon bureau en traite zéro par année, je les envoie directement au bureau de Hull; c'est plus facile, plus rapide —, des bureaux qui répondraient aux besoins de ces circonscriptions? On ne veut pas refuser du monde. Quand on en est rendu à traiter 27 demandes par jour, 10 000 par année, ce n'est plus un bureau de circonscription... On attend votre quote-part pour ce travail. J'aimerais connaître votre opinion à ce sujet.

• (1200)

[Traduction]

**Le président:** Madame Deschênes.

[Français]

**Mme Claudette Deschênes:** C'est évident qu'on a un problème. Il s'agit de savoir exactement lequel. On veut également établir une façon pour nos clients de demander un rendez-vous. L'un de nos problèmes avec nos clients, c'est qu'on leur donne des rendez-vous et qu'ils ne peuvent pas se présenter au bon moment. Cela veut dire qu'ils recommencent à aller chez les députés. C'est un autre moyen que l'on a mis sur pied.

Vous avez parlé de passeports. Voulez-vous dire que vous traitez des demandes de passeport? Il s'agit d'un autre ministère.

**M. Richard Nadeau:** Oui. Merci.

**Le président:** Merci, madame.

[Traduction]

Monsieur Shipley.

**M. Bev Shipley (Lambton—Kent—Middlesex, PCC):** Merci, monsieur le président.

Merci, chers témoins, de votre présence.

J'ai une brève observation pour M. Yeates. « CIC est d'accord avec les recommandations de la vérificatrice générale »; nous entendons assez souvent ce genre de remarque, en fait. L'avez-vous émise? Est-ce une remarque qu'on fait de façon générale?

Voici ce que je me demande. C'est ce qu'on dit, mais est-ce qu'on a donné suite aux observations et aux recommandations depuis 2000? Aussi, pourquoi agit-on maintenant? Ce qui est une bonne chose, franchement...

Il y a une deuxième partie à ma question. Vous avez mis au point un plan d'action qui nous fait avancer. Je trouve cela très bien, mais je me demande simplement: pourquoi maintenant? Franchement, je pense qu'il y a de nombreuses années que CIC a de la difficulté à se reprendre en main.

Ne me comprenez pas mal en raison de mon manque de mauvaises paroles... Je comprends vraiment que c'est très compliqué, mais on dirait maintenant que... En fait, monsieur Yeates, comme vous l'avez dit, le problème est complexe, mais si on n'agit pas, on aura rien sur quoi fonder les objectifs. Est-ce ainsi qu'on pense maintenant?

Le ministère a mis en oeuvre de nombreuses mesures dans le but de se reprendre en main. Pourquoi ne l'a-t-il pas fait avant? Y a-t-il une raison pour laquelle on agit seulement maintenant par rapport aux recommandations de 2000 et d'après, par exemple?

**M. Neil Yeates:** Eh bien, monsieur le président, je pense que pour le ministère — je peux parler de la période au cours de laquelle j'y ai travaillé; Claudette y est depuis beaucoup plus longtemps que moi. Or, ce que j'ai constaté simplement sur le plan de l'histoire du ministère, c'est qu'il y a toujours beaucoup de changements en cours. Le programme a subi des modifications. Depuis les dernières années, nous travaillons à la mise en oeuvre d'un nouveau système immense de gestion et de traitement des cas; on le déploie actuellement dans nos missions partout au monde. Il y a longtemps que nous attendons ce moment.

D'une certaine façon, je pense que le ministère attendait de pouvoir instaurer ses normes de service dans un environnement plus stable, mais on ne semble jamais en arriver à ce point. Les choses changent continuellement. Je pense que pour cette raison, nous

avons tiré la conclusion que nous devons nous y mettre. Nous allons devoir gérer le bon comme le mauvais. Nous acceptons ce fait. Je pense qu'en quelque sorte, nous prenons le virage. Nous devons tout simplement passer à l'action.

Il n'y aura jamais de moment idéal. Je pense que le ministère espérait connaître une période de stabilité pendant laquelle il pourrait s'occuper de ce dossier, mais cela ne semble jamais arriver. Il se passe toujours quelque chose; nous pensons donc que nous devons tout simplement nous y mettre. Comme je l'ai déjà dit, nous adopterons certaines normes de service qui ne plairont probablement pas tellement à nos clients, mais telles sont les circonstances dans lesquelles nous travaillons. Selon nous, le ministère s'en portera mieux s'il adopte des normes de service.

Je pense que c'est là le point tournant ou le seuil critique que nous avons atteint.

• (1205)

**M. Bev Shipley:** Ma prochaine question est la suivante. Vous avez parlé du fait que RHDCC et Revenu Canada ont adopté des normes. Est-ce que CIC pourrait s'en servir? Y a-t-il un transfert, de la coordination et de la coopération? Cette question est pour vous.

Ensuite, par rapport à CIC, vous parlez de tous les services en ligne, de l'utilisation de la technologie, du besoin d'éduquer les gens et de les encourager à y avoir recours. Avez-vous des projections sur la croissance et l'avenir de cette technologie, qui donnera à la personne à l'autre bout du fil plus de temps pour s'occuper des dossiers compliqués ou oubliés? Cela éliminera aussi une partie des cas qui se retrouvent sur nos bureaux, dans nos circonscriptions.

**M. Neil Yeates:** Oui. Nous faisons le tri dans ce que nous appellerions nos voies de prestation des services. Nous avons tendance à classer nos clients dans différents groupes: le groupe un, le groupe deux et le groupe trois.

Dans le groupe un se trouvent des gens qui cherchent seulement des renseignements de base. Nous aimerions en diriger le plus grand nombre possible vers le site Web, où ils peuvent trouver eux-mêmes les renseignements dont ils ont besoin. Les groupes deux et trois comptent des gens qui ont besoin de renseignements sur leur cas et de conseils précis. Nous voudrions que notre personnel bien formé puisse travailler surtout à aider ces personnes-là.

Nous tentons actuellement de trouver la meilleure façon d'organiser chacune de ces voies de prestation des services par rapport à la mesure dans laquelle on peut utiliser la technologie, le centre d'appels, Internet, etc. Voilà notre défi. En ce moment, comme je viens de le dire — à titre d'exemple très bref —, nous trouvons que trop de clients du groupe un essaient de téléphoner au centre d'appels; nous tentons donc d'apporter des changements sur ce plan.

**M. Bev Shipley:** L'éducation.

**Le président:** Merci.

Monsieur Allen.

**M. Malcolm Allen:** Merci, monsieur le président.

On a posé la question de quelques différentes façons, mais je ne suis pas certain d'avoir entendu la réponse. Manifestement, il y a presque trois ans que la prestation des services a été examinée et que des points ont été cernés. Maintenant, nous nous penchons sur l'année 2010, et ce que j'ai compris de ce que vous nous avez dit, monsieur Yeates, c'est: « Je présume que nous devons le faire maintenant. » Qu'avons-nous fait entre-temps?

**M. Neil Yeates:** En fait, le ministère a beaucoup travaillé à redéfinir et à repenser ses services, ainsi qu'à instaurer de nouvelles technologies. J'ai déjà mentionné le SMGC, notre nouveau grand système de gestion des cas, qu'on a commencé à déployer cette année. De plus, nous avons mis sur pied le Bureau de l'innovation du service, qui est chargé de redéfinir les secteurs d'activités. En fait, beaucoup de travail a été accompli.

En outre, nous avons adopté les quatre premières normes de service — nous reconnaissons qu'elles sont modestes —, ce qui nous a donné un point de départ. De plus, je pense que le ministère a maintenant confiance qu'il s'agit d'une façon raisonnable de procéder. On éprouve beaucoup d'appréhension. Les gens ne veulent pas établir des normes qu'ils ne pourront pas respecter.

De nombreux changements ont été apportés au cours des trois dernières années. Je le répète, nous croyons qu'il est maintenant temps de nous y mettre.

**Mme Claudette Deschênes:** J'ajouterais simplement qu'il y a environ quatre ans, nous avons réuni toutes les activités. Nous avons travaillé très fort à l'intégration des connaissances, tant sur le plan géographique qu'à l'échelle des secteurs d'activités, afin que nous puissions commencer à parler des risques et à mobiliser vraiment nos efforts de façon à traiter peut-être 70 p. 100 des cas beaucoup plus rapidement.

On a donc fait beaucoup de travail pour assurer l'intégrité du programme, pour classer les risques, pour chercher le meilleur endroit où effectuer ces travaux afin de revenir à la base et pour savoir combien de temps il faut vraiment. Nous avons aussi regroupé toutes nos données relatives aux délais de traitement afin que nous puissions les analyser d'un bout à l'autre. Par le passé, nous avions tendance à parler du temps qu'il fallait à Mississauga et du temps qu'il fallait à l'étranger, et nous disions sans cesse que les clients ne se voyaient pas dans cela. Nous devons nous pencher sur l'ensemble du réseau. Nous avons accompli beaucoup de ce travail au cours des dernières années.

**M. Malcolm Allen:** Oui, je sais qu'il est facile d'avoir l'impression que c'est nous d'un côté et vous de l'autre, pour ainsi dire, et que les gens dans les bureaux d'immigration se sentent probablement assez souvent ainsi, dans une certaine mesure. Or, les normes de service doivent... Comme on l'a dit plus tôt, j'ai obtenu ma citoyenneté en 1975. Je n'ai pas eu à attendre deux ans. Je suis arrivé ici en tant que résident permanent. Après que j'aie satisfait aux exigences et que j'aie déposé ma demande, ma famille a présenté la sienne... J'étais un jeune adulte à l'époque et j'ai donc dû faire ma propre demande. Je n'ai pas attendu pendant deux ans.

Vous pouvez imaginer les gens qui viennent ici volontairement, qui veulent venir ici, et qui passent par le processus — qui est difficile en lui-même — pour remplir toutes les conditions. Ils sont excités à l'idée de franchir toutes les étapes. Puis, ils se sentent comme si on les a tassés dans un coin en disant: « Attendez, votre tour viendra. »

Je ne suggère pas que c'est votre intention, mais c'est la réalité, c'est ce qui se produit sur le terrain. Les gens pensent au fait qu'il va y avoir des élections bientôt, ou ils veulent voyager, ou ils ont besoin de leur citoyenneté bientôt pour une raison ou pour une autre, et ils ne peuvent pas l'obtenir. Comment allez-vous remédier à cette situation? Avez-vous besoin de fonds additionnels?

• (1210)

**M. Neil Yeates:** Par rapport au traitement des demandes de citoyenneté, ce sera une combinaison de deux choses: une augmentation de la capacité de notre système, objectif que nous

tenterons d'atteindre en redistribuant des ressources au sein du ministère; et une redéfinition. Comme le comité le sait probablement, notre budget est gelé pour les deux prochaines années; nous allons donc devoir trouver des ressources à l'interne. De plus, je dirais qu'il est tout aussi important de redéfinir notre processus, car il pourrait être plus efficace.

Ces deux mesures redresseront le traitement des demandes de citoyenneté et elles rendront le délai raisonnable.

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

Monsieur Young.

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

Monsieur Yeates, je pense que le thème de la discussion devrait être « CIC ne peut contrôler le nombre de demandes qu'il reçoit »; c'est comme un système ouvert. J'ai travaillé auprès d'entreprises de toutes les tailles pendant plus de 30 ans, et je n'ai rien vu de comparable. Tout est une cible mouvante, déterminée en grande partie dans votre cas par les événements internationaux pour ce qui est de la reconnaissance du statut de réfugié, et par les décisions politiques.

Or, je regarde la transition que vous avez faite; en gros, vous êtes passés de l'économie de papier du 20<sup>e</sup> siècle à l'économie digitale du 21<sup>e</sup> siècle. C'est une transition formidable. Ma question est la suivante: à quel point vous attendez-vous à ce que votre productivité augmente une fois que le système de gestion des cas sera installé et qu'il fonctionnera comme vous le voulez?

**M. Neil Yeates:** Monsieur le président, c'est difficile d'associer un chiffre exact à cela, mais je pense que nous entrons dans un régime, ou plutôt une période, une ère au cours de laquelle nous pourrions assez facilement satisfaire les exigences de traitement pour les niveaux annuels prévus, soit pour une clientèle de 250 000.

Nous avons connu des périodes de plusieurs années au cours desquelles il était difficile pour nous d'atteindre ce niveau de traitement des demandes autour du monde. Or, nous pensons que nous en sommes maintenant à un point où nous avons les ressources nécessaires et où nous sommes assez efficaces et productifs pour y arriver assez facilement, toutes choses étant égales. Cela nous permet de nous concentrer davantage sur la détection des actes frauduleux et sur d'autres parties du programme qui n'ont peut-être pas reçu assez d'attention dans le passé. Selon nous, c'est une très bonne chose.

**M. Terence Young:** M. Bains a souligné qu'il y avait un bouchon. Nous savons que 45 millions de personnes autour du monde voudraient venir s'installer au Canada, et...

**M. Neil Yeates:** Oui.

**M. Terence Young:** ... il est peu probable que cela change.

Toutefois, il y a aussi une limite au nombre de nouveaux citoyens que nous pouvons accepter et qui peuvent être intégrés pleinement. Nous savons, par exemple, que le financement accordé aux provinces pour aider les citoyens à s'intégrer n'a jamais été aussi élevé. Nous savons également que le Canada n'a jamais accueilli autant d'immigrants que l'an dernier, avec notre gouvernement. Il y a donc des facteurs qui interviennent des deux côtés.

L'un d'entre eux, c'est le fait que les immigrants, lorsqu'ils décident de quitter leur pays, déposent une demande, et parfois, contrairement à M. Allen, ils ne veulent pas venir tout de suite. Certains d'entre eux savent qu'il y a un délai d'attente; ils font donc demande à l'avance parce qu'ils ont beaucoup de choses à faire. Ils doivent régler... Parfois, ils doivent terminer leurs études ou ils veulent accomplir quelque chose au travail. Peut-être recevront-ils un boni de leur employeur à la fin de l'année. Ils doivent vendre leurs biens. Ils doivent dire adieu à leurs amis. Ils doivent se préparer émotionnellement et faire leurs valises. Il y a beaucoup de choses qui peuvent prendre du temps.

Ainsi, si vous atteignez vos objectifs, quel serait un délai d'attente idéal pour quelqu'un qui veut immigrer au Canada? Que devrait être le délai, d'un côté, pour que les gens ne reportent pas leur demande et disent qu'ils n'attendent pas si longtemps, qu'ils vont partir pour l'Australie, et de l'autre côté, pour qu'ils aient le temps de régler leurs affaires? Après, nous serions en mesure de les aider à s'intégrer dans notre société, à trouver une maison, un emploi, une école pour leurs enfants, etc.

**M. Neil Yeates:** Selon nous, le délai de traitement idéal serait une période de six à douze mois. Comme le député l'a dit, les gens prennent en considération le temps qu'il faudra pour que leur demande soit traitée dans leur façon d'interagir avec notre système.

Toutefois, lorsque les délais d'attente sont longs, les renseignements perdent de leur validité. Idéalement, le délai de traitement serait de six à douze mois, après quoi les gens obtiendraient une réponse, qu'elle soit positive ou négative — car, bien sûr, nous n'acceptons pas toutes les demandes. De plus, chaque année, nous accordons un certain nombre de visas qui ne sont pas utilisés; c'est ce que nous appelons le taux de gaspillage. Normalement, il est assez bas, mais nous en tenons compte dans nos calculs.

Le député a tout à fait raison. Le Canada demeure une destination de choix très populaire. Il n'y a pas de pénurie de gens qui veulent venir s'installer ici.

• (1215)

**M. Terence Young:** Toutes choses étant égales, s'il n'y a pas d'urgence internationale et si le gouvernement en place veut continuer à accueillir beaucoup d'immigrants, ce qui est le cas de notre gouvernement, quand pourrez-vous y arriver? Quand atteindrez-vous votre objectif?

**M. Neil Yeates:** Le grand changement structurel qu'il faudrait apporter, ce serait de ne plus avoir recours à un système ouvert, mais plutôt de limiter le nombre de demandes que nous acceptons par catégorie chaque année. C'est ce que nous avons fait cette année pour le programme fédéral des travailleurs qualifiés, avec les 20 000 que nous avons cernés.

Dans le monde idéal de CIC, sur le plan du traitement des demandes, c'est ce que nous ferions, dans la mesure du possible, pour toutes nos catégories d'immigration. Dans certains cas, par exemple, celui des réfugiés, nous ne pouvons pas vraiment fixer de limite, mais pour le reste des catégories, c'est ce que nous ferions.

**M. Terence Young:** Vous avez mené deux programmes pilotes; je trouve que c'est une très bonne idée et j'espère que vous en avez tiré de nombreuses leçons. C'est à ce sujet que j'aimerais vous interroger.

Qu'avez-vous appris grâce au Programme de traitement accéléré pour les gens d'affaires et au Programme des partenaires étudiants que vous pourriez mettre en pratique pour améliorer le système et le rendre plus rapide et plus efficace pour l'ensemble de vos clients?

**M. Neil Yeates:** Je vais demander à Mme Deschênes de répondre.

**Mme Claudette Deschênes:** L'une des leçons clés que nous avons dégagée des deux programmes, c'est que nous devons cerner les risques et les réduire. Ainsi, plus la demande sera perfectionnée et contiendra un grand nombre de renseignements facilement vérifiables, plus nous pourrions traiter les cas rapidement.

L'autre chose dont nous avons besoin en ce qui touche le Programme des partenaires étudiants, c'est d'une façon de revenir sur les dossiers pour vérifier si les gens qui sont venus au Canada étudient vraiment. Les écoles pourraient nous dire que oui, et puis nous saurions si nous avons bien évalué le risque.

**M. Terence Young:** Merci.

Merci, monsieur le président.

**Le président:** Merci.

Monsieur Bairns.

**L'hon. Navdeep Bains:** Merci beaucoup, monsieur le président.

Ma question fait suite à celle que j'ai posée tout à l'heure. D'autres membres du comité ont demandé la même chose. En ce qui concerne le délai d'attente excessif pour les demandes de citoyenneté, j'aimerais savoir si le ministre a donné des directives au ministère sur la façon d'écourter le délai. A-t-on établi un plan visant à abrégier le temps d'attente pour les gens qui veulent obtenir leur citoyenneté? Prépare-t-on quelque chose?

**M. Neil Yeates:** Oui. Comme je l'ai déjà dit, nous travaillons à deux choses. Nous avons ajouté des ressources cette année. Nous avons commencé cet été. Nous avons pris cette mesure et nous tentons de déterminer si nous avons les ressources nécessaires pour continuer en ce sens de façon permanente, car nous sommes d'avis que nous devons apporter des changements permanents à notre capacité de traitement. Voilà la première partie.

La deuxième partie, c'est de réexaminer notre processus d'un bout à l'autre pour veiller à ce qu'il soit aussi efficace que possible et à ce qu'on ne crée pas de nouveaux bouchons. Actuellement, il y en a un dans notre centre de traitement de Sydney, et nous devons régler le problème. Nous ne voulons pas créer de nouveaux bouchons dans nos bureaux régionaux par rapport aux examens pour la citoyenneté, aux cérémonies, etc. Nous devons faire en sorte d'avoir les ressources nécessaires d'un bout à l'autre pour éviter les accrocs.

Voilà ce que nous tentons de faire en ce moment, de réexaminer tout ce qui touche le processus. Nous espérons être très avancés dans tout cela d'ici l'an prochain.

**L'hon. Navdeep Bains:** Tentez-vous d'atteindre des objectifs préétablis?

**M. Neil Yeates:** Par rapport aux délais de traitement?

**L'hon. Navdeep Bains:** Oui.

**M. Neil Yeates:** Nous ne sommes pas rendus là, mais nous aimerions les écourter de beaucoup. Je peux vous dire quelle a été la situation dans le passé. Les preuves de citoyenneté ont déjà pris de quatre à six mois, et nous aimerions revenir à cela. En ce moment, il faut environ neuf mois. L'octroi prend de 15 à 19 mois, et nous voulons certainement écourter ce délai pour qu'il soit de moins d'un an.

**L'hon. Navdeep Bains:** C'est donc là à peu près ce que vous souhaitez atteindre, l'objectif rétroactif, et vous voulez que ce changement se produise dans environ un an. Est-ce une hypothèse prudente, selon votre analyse?

**M. Neil Yeates:** Oui, dans les 12 prochains mois.

**L'hon. Navdeep Bains:** Ma prochaine question porte sur l'écart dans les délais de traitement. Nous en avons aussi parlé, et la VG aborde la question dans son rapport.

Je comprends qu'il peut y avoir des défis ponctuels. Par exemple, il y a eu une hausse considérable dans les demandes en raison des difficultés qu'on connaît en Haïti et de la tension. De telles exceptions se produisent.

Or, comment expliquez-vous, par exemple, qu'il faut 86 mois pour traiter le dossier d'une personne du Ghana qui fait demande dans la catégorie « immigration économique », alors qu'il en faut 29 pour traiter une demande du même type lorsqu'elle est déposée par un Italien? Pourquoi une si grande différence? Selon moi, il y a là un problème de gestion des ressources. Comment répartit-on les ressources pour gérer ces délais de traitement, en particulier par rapport au grand écart qui existe dans ce cas-ci entre le Ghana et l'Italie? Je pense que c'est assez important. J'aimerais tout simplement mieux comprendre.

• (1220)

**M. Neil Yeates:** Je vais commencer, puis je vais demander à Mme Deschênes de poursuivre.

Nous tentons de surveiller ces choses-là d'assez près. Nous nous inquiétons lorsque nous commençons à constater des différences importantes entre les missions. Or, des choses arrivent. En outre, le caractère des demandes varie beaucoup d'une mission à l'autre. Par exemple, à certains endroits dans le monde, les examens de sécurité peuvent poser des difficultés importantes, et il se peut qu'ils doivent être faits par le SCRS. Dans ces cas-là, il peut être assez long avant que le dossier nous soit renvoyé.

Par ailleurs, nous avons de la difficulté à affecter les ressources au fur et à mesure que les circonstances changent. Notre réaction est toujours un peu tardive. Mis à part lorsque c'est temporaire, il faut du temps pour envoyer du personnel supplémentaire dans une mission à l'étranger. C'est toujours un défi.

Claudette.

**Mme Claudette Deschênes:** J'ajouterais que certains cas sont certainement plus compliqués que d'autres. Les délais de traitement sont rétrospectifs, n'est-ce pas? On tient compte des demandes qui ont été traitées au cours de la dernière année; ainsi, si l'on traite beaucoup de vieux dossiers, le délai de traitement sera plus long.

Maintenant que nous avons déployé le Système mondial de gestion des cas, nous allons passer à un processus unique de gestion des cas, ce qui nous permettra de centraliser la réception de certains types de demandes et de les traiter en tant qu'ensemble unique, alors qu'avant, chaque mission gérait les demandes qu'elle recevait. Pour cette raison, comme M. Yeates vient de le dire, par le passé, la seule façon de s'en occuper était d'envoyer des ressources supplémentaires. Cela coûte cher, il n'y a pas toujours suffisamment d'espace, etc.

Maintenant, le bureau de Sydney les reçoit toutes, et nous allons pouvoir les transmettre aux missions et faire une partie des premières et des dernières étapes au Canada, de façon centralisée. À long terme, nous espérons résoudre certains problèmes d'écart considérables entre les délais de traitement.

**Le président:** Merci, madame Deschênes

Monsieur Dreeshen.

**M. Earl Dreeshen (Red Deer, PCC):** Merci beaucoup, monsieur le président.

Merci d'être ici aujourd'hui, mesdames et messieurs.

Je veux parler précisément du rapport. Je remarque à la page 9 que: « le Ministère sollicitait une rétroaction de ses agents du service à la clientèle et qu'il surveillait la qualité du service à son centre d'appels afin de repérer tout problème éventuel. » Vous venez de mentionner le Système mondial de gestion des cas. Je me demande simplement si la mise en place de ce système découle de la rétroaction avec les agents, ou qu'est-ce qui vous a poussés à décider que c'était peut-être la meilleure façon de régler certains de vos problèmes?

**M. Neil Yeates:** Les hausses marquées dans la charge de travail sur l'ensemble du réseau, autour du monde et partout au Canada, ont toujours représenté pour nous un défi. Nous n'avons jamais eu de système de gestion des cas qui nous permettait de partager la charge de travail de façon efficace. En gros, avec le SMGC, nous pourrions traiter les demandes n'importe où dans le monde; ainsi, si les cas s'accumulent, nous pourrions demander au prochain bureau du réseau qui est disponible de travailler à leur traitement.

C'est un énorme pas en avant pour nous. Avant, pour ce faire, nous devions physiquement expédier les dossiers papier autour du monde; comme vous pouvez vous l'imaginer, cette méthode était coûteuse, elle prenait beaucoup de temps, et j'en passe. De pouvoir le faire par voie électronique représente pour nous un immense progrès.

Je le répète, il arrive souvent que la charge de travail fluctue considérablement sur l'ensemble du réseau, et pour que nous soyons le plus productif et le plus efficace possible, il nous fallait un moyen de partager le travail rapidement et même instantanément. C'est ce que le SMGC nous permet de faire.

**M. Earl Dreeshen:** Pour revenir sur la question des employés et de leurs devoirs, et peut-être des idées qui ont découlé de cela, je sais que vous avez des groupes de travail nationaux sur l'amélioration du service. Pouvez-vous partager avec nous des exemples issus du travail accompli par ces groupes?

**M. Neil Yeates:** Certainement.

Madame Deschênes.

**Mme Claudette Deschênes:** Sans aucun doute, nous surveillons le centre d'appels relativement aux appels que nous recevons et à la façon dont nous pouvons résoudre certains des problèmes. Le sous-ministre a parlé des niveaux 1, 2 et 3. Ce que nous essayons de faire pour améliorer les renseignements disponibles, c'est d'obtenir des rapports des centres d'appels au sujet des questions qui reviennent souvent. C'est un des aspects.

Puis, bien entendu, nous utilisons aussi le centre d'appels quand il y a des demandes urgentes pour des cas qui font partie de l'arriéré — afin de les recenser — et parfois ils viennent nous voir pour nous expliquer qu'ils se font souvent poser les mêmes questions parce que nos processus ne sont pas clairs. Donc, nous travaillons à améliorer les directives opérationnelles pour nous assurer que la prestation de services est conforme à l'esprit de la loi. Voilà le genre de choses que nous faisons.

En ce moment, par exemple, nous nous employons activement à remanier la catégorie citoyen. Nous interrogeons le personnel pour savoir ce qui fonctionne bien, ce qui se chevauche et ce que nous pourrions et devrions améliorer. Tout cela fait partie du travail que nous faisons actuellement.

• (1225)

**M. Earl Dreeshen:** Cela fait-il donc partie du Bureau de l'innovation du service? Est-ce lié à cela, à la direction et à la coordination pour la prestation des services? Est-ce le même genre de problèmes que ceux qui sont liés à ce bureau?



**Mme Claudette Deschênes:** Eh bien, je dirais que le sous-ministre a transféré le Bureau de l'innovation du service aux opérations. Donc, c'est maintenant nous qui nous en occupons. De plus, tous les gestionnaires de l'exploitation sont très impliqués dans la direction que nous devons prendre et dans la prise de décisions.

Manifestement, la modernisation est quelque chose de compliqué; nous nous attendons donc à ce que certaines choses ne soient pas parfaites, mais nous pensons que nous devons apporter des changements. Donc, nous sommes déterminés à changer les choses sous peu.

**M. Earl Dreeshen:** Merci.

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

Permettez-moi de retourner à M. Ricard, mais avant, j'ai cru comprendre que dans son introduction, M. Yeates a utilisé le mot... Peut-être que j'ai mal compris.

Je croyais, monsieur Yeates, que vous aviez dit que vous n'êtes pas d'accord avec la vérificatrice générale. Est-ce bien ce que vous avez dit?

**M. Neil Yeates:** Non. Nous avons dit que nous sommes d'accord avec les recommandations de la vérificatrice générale.

**Le président:** Merci.

Monsieur Ricard, vous avez ciblé 35 secteurs d'activité — et quand je dis « vous », je parle de votre ministère — et le ministère a réagi en préparant un plan d'action pour quatre de ces 35 secteurs. Nous sommes ici depuis maintenant environ une heure et demie, et je pense que M. Yeates et Mme Deschênes ont essayé d'être aussi francs que possible.

Le fait que le ministère a réagi en préparant quatre projets alors que vous avez déterminé 35 secteurs d'activité pour lesquels vous auriez aimé voir des changements vous préoccupe-t-il?

**M. Sylvain Ricard:** Merci, monsieur le président.

Je crois que je devrais commencer par préciser une chose. Quand nous parlons des quatre, il s'agit en fait des quatre qui sont en place en ce moment. Le plan d'action doit se pencher sur les 31 autres secteurs, je suppose, selon certaines priorités. Nous considérons qu'il existe un plan qui sera instauré par étapes. Je présume que le ministère va établir l'ordre des priorités pour savoir où commencer et pour surmonter les obstacles qui se dresseront devant lui pendant la mise en place de ces normes.

Mais, simplement pour que ce soit clair, le plan d'action s'attaquera aux 31 autres.

**Le président:** Parce que le comité tient compte de l'avis de la vérificatrice générale relativement à la façon dont le gouvernement fonctionne et à ce qu'il fait, je me demande si cela vous satisfait qu'un plan d'action par quelque ministère que ce soit — CIC, dans ce cas — dise: « nous allons essayer d'établir des normes au cours des x prochaines années. »

**M. Sylvain Ricard:** Eh bien, ce sera certainement un défi, et je pense que le ministère le sait, mais en même temps, il semble être résolu à le faire et des initiatives — comme des comités et le bureau du service — ont été mises en place. Nous avons l'impression qu'un mouvement est amorcé. Vous comprendrez, en votre qualité de vérificateur, que nous ne pouvons pas nous avancer davantage, parce que nous ne pouvons pas parler des progrès à venir.

**Le président:** Donc, ce que vous nous dites, c'est que vous ne serez vraiment pas capables de dire au comité ou au Parlement si les mesures liées aux normes de service — quelles qu'elles soient —

auront véritablement un effet sur le service jusqu'à ce que ces normes soient établies et analysées lors de votre prochaine vérification.

**M. Sylvain Ricard:** Eh bien, je crois qu'un n'exclut pas nécessairement l'autre, mais ce que nous disons que sans indicateurs, sans évaluations et sans rapports, on ne peut pas établir l'historique du rendement pour ce qui est de l'atteinte de ces normes.

Sans elle, le ministère ne sera pas capable de mesurer réellement ses progrès. Parallèlement à cela, il pourrait prendre certaines mesures, mais encore une fois, sans normes, il ne pourra pas mesurer les résultats.

• (1230)

**Le président:** Que le ministère ait commencé à établir ces normes vous satisfait-il?

**M. Sylvain Ricard:** Comme je l'ai dit, nous ne pouvons pas parler avec eux. Nous ne pouvons pas prédire l'avenir, donc...

**Le président:** Merci...

**M. Sylvain Ricard:** Nous faisons une vérification de suivi à un moment donné. Comme vous le savez, nous faisons des vérifications de suivi. Évidemment, nous aurons alors une idée de la situation.

**Le président:** Monsieur Yeates, deux ou trois fois vous avez donné un renseignement. La première fois, j'en ai pris note comme s'il s'agissait d'une citation — et j'espère que le harsard fera de même —, mais ensuite vous l'avez paraphrasée. Vous avez dit que vous ne pouvez « accepter qu'un nombre déterminé de cas » chaque année, puis — et là, je paraphrase — secteur par secteur. Vous nous l'avez expliqué et, comme je l'ai dit, vous avez été assez rigoureux. Cela a une incidence sur l'efficacité du service que vous fournissez, n'est-ce pas?

**M. Neil Yeates:** Oui. C'est pourquoi j'ai indiqué plus tôt, monsieur le président, que lorsque nous transformons nos temps de traitement pour tous les secteurs — particulièrement le secteur de l'immigration — en normes de service, dont certains seront plutôt longs en raison du nombre de demandes que nous avons comparativement au nombre de personnes que nous sommes capables de laisser entrer chaque année.

**Le président:** Alors, il est donc normal d'être jugé seulement en fonction des secteurs où vous avez déjà pris ce genre de décision. Il serait injuste que nous lisions un rapport du BVG sur l'absence de normes tandis que vous en avez déjà, mais que vous prenez des décisions à mesure que vous progressez relativement à ce secteur en particulier.

**M. Neil Yeates:** Eh bien, je pense qu'une des choses qui représente un défi pour nous, c'est que nous les appelons « temps de traitement », mais qu'en réalité seule une petite portion de ce temps est consacrée au traitement de la demande; le reste du temps, la demande est en attente de traitement.

Mais nous appelons cela temps de traitement parce que les gens veulent savoir combien de temps est nécessaire pour qu'on traite leur demande. Du point de vue du client, je pense que c'est tout à fait équitable. Du nôtre, la quantité de travail nécessaire au traitement de la demande comme telle peut équivauter, vous savez, à une journée de travail... je ne sais pas. Mais la différence est de cet ordre de grandeur.

**Le président:** Monsieur Saxton, je pense que nous pouvons passer...

**M. Andrew Saxton:** Aux travaux du comité. Le Parti libéral a eu beaucoup de questions aujourd'hui. Merci.

**Le président:** Comme toujours, nous avons beaucoup d'estime pour votre opinion, surtout compte tenu de la force avec laquelle vous la faites connaître. Merci beaucoup, monsieur Saxton.

Monsieur Ricard, avant de terminer, le ministère a dit devant le comité que peu important les sommes récoltées en frais de traitement, cet argent ne va pas au ministère. En réalité, il est versé au Trésor. En avez-vous tenu compte dans le commentaire que vous avez fait au sujet de la prestation des services?

**M. Sylvain Ricard:** Non. Je ne sais pas si vous pouvez clarifier le rapprochement que vous faites ici ou...

**M. Andrew Saxton:** Monsieur le président, passons à autre chose. C'est ridicule. Vous avez maintenant pris près de 10 minutes. C'est plus que n'importe qui d'autre au comité.

**Le président:** Merci beaucoup, monsieur Saxton. Je vais simplement continuer.

Monsieur Young, pour un rappel au Règlement.

**M. Terence Young:** Quand le comité a été constitué — vous n'étiez pas le président —, nous avons consacré une réunion complète pour discuter de la façon de procéder pour les questions afin que les partis aient un temps de parole relativement égal. Cela est établi — cela était établi — en fonction d'un principe démocratique de façon à ce que notre temps de parole dans ces réunions soit proportionnel à notre représentation au Parlement, telle qu'en ont décidé les électeurs. Pour autant que je sache, c'est ainsi que tous les autres comités fonctionnent.

Lorsque M. Murphy occupait le fauteuil ou quand tout autre président... En vertu du protocole de la Chambre, la présidence pose des questions pour clarifier les choses. C'est la tradition prévue au protocole. Je ne pense pas que quiconque au comité remette cela en question, que vous posiez des questions par souci de clarté.

Mais depuis que vous êtes devenu président, au cours des réunions vous finissez toujours par prendre du temps qui autrement irait aux autres partis; en réalité, cela ne fait peut-être pas doubler les questions posées par les membres du Parti libéral, mais cela les fait augmenter peut-être d'au moins 50 p. 100. C'est injuste. C'est fondamentalement injuste. Donc, nous suggérons simplement — nous demandons — que vous reveniez au protocole parlementaire, que vous posiez des questions pour avoir des précisions et non pour essayer de prendre du temps pour augmenter le temps de parole du Parti libéral au sein du comité. Nous le demandons simplement par souci de justice et d'équité.

●(1235)

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

Je pensais que la question que j'ai posée était une pour obtenir des précisions. Les membres du comité veulent tous savoir ce que la vérificatrice générale a en tête lorsqu'elle soulève une question.

Mais, pour votre gouverne, je suis retourné en arrière — parce que vous avez déjà soulevé ce point — et j'ai examiné le nombre de mots que le président a utilisé — sans tenir compte des rappels au Règlement — au cours de la présente année civile. J'ai noté qu'en au moins deux occasions, le nombre de mots — parce que c'est ainsi qu'on mesure cela — dépassait 1 000, et une fois 1 500. Pardon; trois fois au-dessus de 1 000. Sans les rappels au Règlement.

J'ai dépassé les 1 000 mots une fois seulement, et il y avait un rappel au Règlement. Donc, je vais demander à M. Ricard de finir de répondre à la question, puis nous poursuivrons.

Monsieur Ricard.

**M. Sylvain Ricard:** Vous parlez du fait que les frais sont versés au Trésor; et non, nous n'avons pas passé beaucoup de temps là-dessus pendant la vérification. Voici sur quoi elle portait. Ont-ils des normes? Font-ils des contrôles? Font-ils des rapports? Tirent-ils des leçons de ce qu'ils trouvent relativement au suivi des résultats?

Donc, nous n'y sommes pas allés pour évaluer les effets liés à l'endroit où aboutissent les frais.

**Le président:** Merci.

**M. Sylvain Ricard:** J'espère que cela répond à votre question.

**Le président:** Oui. Cela m'aide à mieux comprendre ce que vous avez dit.

Merci beaucoup.

Nous sommes rendus à la fin de la réunion. Je veux remercier chacun des témoins de leur exposé.

Monsieur Yeates, madame Deschênes, je suis certain que tout le monde a bénéficié du caractère exhaustif de vos réponses, et je le dis de façon positive.

Monsieur Ricard, monsieur Wheeler, madame McMahan, merci beaucoup.

Nous allons faire une pause d'environ deux minutes, puis nous nous préparerons à rester en comité pour discuter du rapport que nous n'avons pas terminé la semaine dernière. Ce sera à huis clos.

*[La séance se poursuit à huis clos.]*







**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>