



CHAMBRE DES COMMUNES
HOUSE OF COMMONS
CANADA

Comité permanent de la citoyenneté et de l'immigration

CIMM • NUMÉRO 080 • 1^{re} SESSION • 41^e LÉGISLATURE

TÉMOIGNAGES

Le mardi 4 juin 2013

—
Président

M. David Tilson

Comité permanent de la citoyenneté et de l'immigration

Le mardi 4 juin 2013

•(0845)

[Traduction]

Le président (M. David Tilson (Dufferin—Caledon, PCC)): Bienvenue à la 80^e réunion du Comité de l'immigration en ce 4 juin. Nous étudions les visas de résident temporaire pour les visiteurs, conformément au paragraphe 108(2) du Règlement.

Nous avons avec nous deux invités du ministère de la Citoyenneté et de l'Immigration, qui ont déjà témoigné devant nous un certain nombre de fois: M. Les Linklater, sous-ministre adjoint des Politiques stratégiques et de programmes, et M. Robert Orr, sous-ministre adjoint des Opérations.

Bienvenue au comité. Nous commençons notre étude aujourd'hui. Vous avez jusqu'à 12 minutes pour faire un exposé devant le comité.

Merci d'être venus.

M. Les Linklater (sous-ministre adjoint, Politiques stratégiques et de programmes, ministère de la Citoyenneté et de l'Immigration): Merci, monsieur le président.

Robert Orr et moi-même sommes heureux de comparaître encore une fois devant votre comité. Nous espérons que notre témoignage d'aujourd'hui vous sera utile dans le cadre de votre étude sur les visas de résident temporaire pour les visiteurs au Canada.

En tant que sous-ministre adjoint des Politiques stratégiques et de programmes à Citoyenneté et Immigration Canada, je vous donnerai un bref aperçu des politiques de notre ministère relatives aux visas de résident temporaire. Bob, sous-ministre adjoint des Opérations à CIC, abordera ensuite certaines questions opérationnelles à cet égard.

Comme le savent les membres du comité, le Canada accueille plus de 35 millions de visiteurs chaque année. Le gouvernement a deux grandes priorités dans ce domaine: il est résolu à faciliter les déplacements des voyageurs légitimes au Canada, tout en protégeant la santé et la sécurité des Canadiens. Les politiques et programmes relatifs aux visas de résident temporaire tiennent compte de ces priorités.

La délivrance de visas consiste en l'un des services fondamentaux offerts par Citoyenneté et Immigration Canada. C'est pour cette raison que nous concentrons toujours nos efforts sur l'amélioration de nos méthodes pour déterminer l'admissibilité, améliorer les examens médicaux et passer en revue la gouvernance, la gestion du risque et la mesure du rendement, afin d'offrir de meilleurs services aux demandeurs de visa et aux Canadiens.

[Français]

Au cours des dernières années, nous avons apporté un certain nombre de modifications aux politiques afin de rendre le processus plus efficace et de réduire les difficultés pour les visiteurs. Je vais vous donner deux brefs exemples.

En 2011, nous avons fait passer de 5 à 10 années la période de validité maximale des visas pour entrées multiples. Les titulaires de tels visas, qui sont habituellement des voyageurs à faible risque venant de pays visés par l'obligation de visa, peuvent donc maintenant venir au Canada et partir du pays comme bon leur semble pendant 10 ans, en ne séjournant jamais au pays pendant plus de six mois à la fois.

C'est un bon exemple de la façon dont CIC facilite les déplacements vers le Canada en réduisant les lourdeurs administratives visant les visiteurs, tout en continuant à gérer les frontières de façon responsable.

Nous avons également apporté des modifications visant à mieux protéger la sécurité des Canadiens.

[Traduction]

CIC a entrepris un certain nombre d'initiatives dans le cadre du plan d'action Par-delà la frontière avec les États-Unis. Une initiative qui mérite d'être mentionnée ici, dans le contexte des visas de résident temporaire, est l'échange systématique de renseignements, que nous mettrons en place cette année avec nos homologues américains. En échangeant des renseignements avec les États-Unis à l'égard des demandeurs de la résidence temporaire — qui constituent entre autres une des catégories d'étrangers qui souhaitent entrer dans nos frontières —, nous serons plus aptes à détecter les personnes qui utilisent à mauvais escient le système respectif de nos deux pays.

Cet échange de renseignements, bien sûr, tire parti de la réussite de l'échange actuel d'une quantité plus faible de renseignements entre le Canada, les États-Unis et nos autres partenaires de la Conférence des cinq nations, qui comprend également l'Australie, la Nouvelle-Zélande et le Royaume-Uni. Ces efforts ont permis de déceler d'importants cas de fraude d'identité et de criminalité, ainsi que d'autres renseignements se rapportant à la sécurité en matière d'immigration.

[Français]

Il ne s'agit que de quelques exemples qui mettent en évidence la façon dont nous tentons de trouver le juste milieu dans le domaine des politiques et des programmes relatifs aux visas de résident temporaire. Nous devons faciliter l'arrivée au Canada de visiteurs qui apportent des avantages manifestes au pays, tout en protégeant la santé et la sécurité des citoyens et des résidents.

Laissez-moi céder la parole à mon collègue Bob Orr, qui abordera certaines questions opérationnelles liées aux visas de résident temporaire.

•(0850)

M. Robert Orr (sous-ministre adjoint, Opérations, ministère de la Citoyenneté et de l'Immigration): Merci, monsieur le président.

Dans le cadre de toutes ses opérations, CIC maintient des engagements très transparents et responsables en matière de services avec tous ses clients, dont, bien sûr, les demandeurs de visas de résident temporaire.

Le ministère s'est engagé à expliquer de façon claire à tous les demandeurs ce qu'ils doivent savoir et ce qu'ils doivent faire pour présenter une demande de visa; à prendre des décisions justes, raisonnables et compréhensibles à l'égard de la recevabilité et de l'admissibilité; à traiter tous les demandeurs de façon courtoise et respectueuse; à protéger les renseignements personnels de tous; à publier des délais de traitement et à respecter les normes de service, qui correspondent à 14 jours pour les visas de visiteur.

La mise en oeuvre de la présentation de demandes de résidence temporaire en ligne à l'échelle mondiale exprime de façon importante notre engagement à améliorer les services offerts aux demandeurs et l'efficacité du traitement.

[Traduction]

Depuis décembre, les demandeurs de visas de résident temporaire, de permis d'études ou de permis de travail sont en mesure de remplir leur demande en entier en ligne à partir de presque partout dans le monde. Le processus de demande en ligne débute avec le très consulté assistant Venir au Canada, disponible sur le site Web de CIC depuis août 2011, assistant qui a été utilisé par près de deux millions de personnes qui souhaitaient savoir si elles sont admissibles à venir au Canada de façon permanente ou temporaire.

Les visiteurs temporaires peuvent maintenant utiliser l'assistant Venir au Canada pour remplir des demandes et les présenter en ligne, ce qui rend le processus dans son ensemble beaucoup plus efficace, à la fois pour les demandeurs et les agents.

Autre amélioration de service qui mérite d'être soulignée: l'élargissement du réseau mondial de centres de réception de visas, ou CRDV. En augmentant le nombre de CRDV actuellement en activité partout dans le monde, nous facilitons le processus de demande de visa et les déplacements vers le Canada. Ainsi, nous rendons le pays plus attrayant tant pour les visiteurs que les voyageurs d'affaires. Les centres de réception des demandes de visa s'assurent que les demandes de visa soient dûment remplies, ce qui permet un traitement plus efficace en réduisant le nombre de demandes incomplètes présentées aux bureaux des visas, qui doivent être renvoyées aux demandeurs.

Ces centres permettent d'offrir plus de points de service aux demandeurs partout dans le monde, qui n'ont plus à consacrer temps et argent pour se rendre à un bureau des visas, s'ils décident d'avoir recours aux services d'un CRDV plus près de chez eux. Les centres de réception des demandes de visa sont également des lieux essentiels sur le terrain qui recueillent les données biométriques des demandeurs.

Les a mentionné les initiatives que nous avons entreprises dans le cadre de Par-delà la frontière. La biométrie en est une qui devrait être soulignée, dans le contexte de notre discussion sur les visas de résident temporaire. Le Canada commence maintenant à utiliser la technologie biométrique pour effectuer le contrôle de visiteurs venant de certains pays, dont les citoyens ont besoin d'un visa pour entrer au Canada. Le recours à la biométrie, qui permet de mesurer des caractéristiques physiques uniques comme les empreintes digitales, facilite les déplacements légitimes vers le Canada en confirmant rapidement l'identité des personnes qui présentent une demande de visa. Elle permet d'aligner le pays à nombre d'autres pays partout dans le monde, notamment tous nos partenaires de la

Conférence des cinq nations, en renforçant notre capacité d'échanger des renseignements à l'échelle internationale.

En décembre dernier, nous avons annoncé le nom des 29 pays et du territoire dont les ressortissants seront visés par la nouvelle exigence relative à la biométrie. Nous avons commencé à recueillir des données biométriques de façon volontaire dans deux de ces pays, soit la Colombie et la Jamaïque. De septembre à décembre, nous instaurerons graduellement la collecte obligatoire des données biométriques des ressortissants de tous les pays sélectionnés. La collecte de ces données souligne le rôle important que jouent nos agents d'immigration de première ligne dans la protection de la santé et de la sécurité des Canadiens, et dans l'intégrité de notre système d'immigration. Il incombe à ces agents d'utiliser leur expertise et tous les renseignements disponibles pour évaluer l'admissibilité des personnes de partout dans le monde, qui souhaitent obtenir un visa de résident temporaire et potentiellement visiter le pays.

Avant de délivrer un visa à qui que ce soit, les agents d'immigration doivent être convaincus que la personne est en bonne santé et ne pose aucun risque sanitaire; qu'elle n'a pas de casier judiciaire; qu'elle ne constitue pas un danger pour la sécurité du Canada; et qu'elle n'a pas antérieurement enfreint de lois en matière d'immigration. Les agents doivent aussi confirmer que la personne possède un passeport ou un titre de voyage valide; qu'elle a assez d'argent pour subvenir à ses besoins pendant son séjour au Canada; qu'elle a suffisamment de liens avec son pays d'origine indiquant qu'elle quittera le Canada une fois son visa expiré; et qu'elle n'est pas interdite de territoire au Canada en vertu de la Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés.

● (0855)

Il s'agit d'une immense responsabilité que nos agents partout dans le monde assument avec professionnalisme et dévouement à l'égard du service.

La vigilance quant à la lutte contre la fraude en matière d'immigration consiste en un enjeu permanent du côté des opérations, ce qui — dans le contexte de notre discussion d'aujourd'hui — comprend la fraude liée aux visas. Les tentatives frauduleuses visant à obtenir des visas détournent nos ressources du traitement des demandes légitimes. Ce faisant, cette activité cause du tort aux visiteurs et aux demandeurs authentiques, qui ne peuvent pas venir au Canada en temps opportun. Nos agents d'immigration à l'étranger sont formés pour prévenir ce genre d'abus du système. Dans la lutte contre les tentatives frauduleuses visant à obtenir un visa canadien de résident temporaire, nos agents doivent, entre autres, faire attention aux faux relevés bancaires, aux fausses lettres d'emploi et aux lettres d'acceptation frauduleuses d'écoles canadiennes.

Au cours des dernières années, nous avons entrepris un certain nombre d'initiatives ministérielles visant à intervenir dans le cas de personnes qui commettent des escroqueries liées aux visas et de la fraude liée aux demandes, notamment les consultants sans scrupules et d'autres représentants qui aident et encouragent de telles activités. Ces personnes exploitent souvent des demandeurs à leur insu et leur soutirent d'importantes sommes d'argent. Notre travail dans le domaine consiste notamment à instaurer des règles plus strictes et à entreprendre des campagnes de sensibilisation du public.

Dans le cadre de nos efforts de lutte contre la fraude, nous travaillons en étroite collaboration avec des partenaires internationaux, appartenant à la Conférence des cinq nations ou non, y compris les pays dans lesquels la fraude a lieu. Par exemple, au cours des derniers mois, nos représentants de l'immigration sur le terrain dans le Punjab, en Inde, ont appuyé les agents locaux dans les enquêtes qui ont permis d'accuser trois personnes au criminel pour contrefaçon de visas canadiens et d'intenter une poursuite à Chandigarh contre un suspect qui imitait un agent canadien des visas.

[Français]

Il va sans dire que les efforts de lutte contre la fraude demeurent une priorité dans nos travaux permanents visant à renforcer l'intégrité des programmes.

Les et moi-même serons maintenant heureux d'approfondir tout aspect abordé dans nos présentations d'ouverture ou de parler de tout autre sujet que les membres du comité souhaiteront aborder à cet égard.

Merci beaucoup.

[Traduction]

Le président: Merci, monsieur Orr.

M. Opitz a des questions à vous poser.

Merci.

M. Ted Opitz (Etobicoke-Centre, PCC): Merci, monsieur le président. Un grand merci à nos deux témoins d'être venus.

Vous avez aussi parlé du site Web, monsieur Linklater. Je me souviens d'avoir assisté à certains des groupes de discussion et d'avoir écouté la réaction des personnes qui l'utilisaient. C'est un très bon outil qui a été accepté très rapidement. Félicitations pour tout le travail que vous avez accompli à ce chapitre.

Vous avez prolongé le visa à long terme à 10 ans, et le visa de résident temporaire est de six mois. Pourquoi n'est-il pas de neuf mois?

M. Les Linklater: Nous avons pour politique d'examiner un certain nombre de comparateurs, y compris ce que d'autres pays font, ainsi que les occasions qui s'offrent aux Canadiens lorsqu'ils voyagent à l'étranger. De notre point de vue, côté gestion des risques — et je suis sûr que Bob aimerait ajouter quelque chose là-dessus —, six mois semblent un délai raisonnable pour veiller à ce que la personne ne prévoit pas de rester au Canada indéfiniment et que le but de sa visite ne requiert qu'un droit de séjour temporaire.

Nous avons des volets d'immigration permanente pour les personnes qui viennent pour des séjours plus longs, y compris pour le travail et les études. En gros, c'est une question de politique et, en fait, nous sommes passés de trois à six mois avec l'adoption de la Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés en 2002.

M. Ted Opitz: En 2012, combien de visas de visiteurs avons-nous délivrés? En quoi cela se comparait-il aux années précédentes?

M. Les Linklater: Je pense que Bob pourra vous parler des statistiques opérationnelles.

Je dirai simplement que le nombre augmente d'année en année, de façon exponentielle dans certains marchés, notamment en Chine, en Inde et au Brésil.

M. Robert Orr: Au fond, on a délivré l'an dernier 1,2 million de visas de visiteurs, ce qui représentait presque une hausse de 10 p. 100 comparativement à l'année précédente. Nous observons une hausse très importante, notamment dans certains marchés.

M. Ted Opitz: Avez-vous dit que quelque 35 millions de demandes étaient présentées chaque année?

M. Robert Orr: C'est le nombre de visiteurs qui viennent au Canada chaque année, mais une grande partie de ces personnes ne requièrent pas de visa de visiteur.

M. Ted Opitz: C'est bien vrai. Vous avez raison.

Merci.

Pendant une journée typique dans un bureau des visas, combien de demandes un agent aurait-il à étudier? Beaucoup de pression pèse sur lui, car je suis certain qu'il a une montagne de demandes à étudier chaque jour. A-t-il suffisamment de temps pour toutes les évaluer?

• (0900)

M. Robert Orr: C'est une question intéressante, et il est difficile d'y donner une réponse toute simple parce que cela dépend un peu de la qualité des demandes et de la nature du milieu dans lequel il travaille.

Il y a certains milieux dans lesquels le niveau de risque est très bas. Autrement dit, la plupart des demandes sont assez simples. Dans ces types de milieux, l'agent peut étudier un très grand nombre de demandes, entre 40 et 60 par jour, et les examiner très rapidement. Par contre, dans d'autres milieux, les demandes pourraient poser problème. L'agent devra donc prendre un temps considérable pour enquêter et peut-être faire passer un entretien au demandeur. Le processus peut être beaucoup plus lent. C'est très difficile de donner une moyenne, ou la moyenne n'est pas terriblement importante.

M. Ted Opitz: Lorsqu'une demande est rejetée, qu'arrive-t-il?

M. Robert Orr: Lorsqu'une demande de visa est rejetée, c'est après que tous les aspects de la demande ont été examinés avec soin. Le demandeur reçoit ensuite une lettre — en général une lettre type — qui explique la raison de ce refus.

M. Ted Opitz: Le demandeur a-t-il la possibilité d'appeler de cette décision s'il n'est pas d'accord?

M. Robert Orr: Une personne qui se voit refuser un visa a deux options.

La première est de présenter une nouvelle demande contenant des renseignements supplémentaires qui pourraient servir à rendre une décision différente. On a régulièrement recours à ce processus. L'autre option est d'interjeter appel de la décision auprès de la cour fédérale.

M. Ted Opitz: Quel est le coût global réel du traitement de ces visas? À quand remonte la dernière mise à jour de ces frais?

M. Robert Orr: Les frais ont été mis à jour il y a une quinzaine d'années. Nous avons des frais différentiels. Un visa pour entrées multiples est de 150 \$, alors qu'un visa pour entrée unique est de 75 \$. Nous avons déterminé que, en ce moment, le coût réel du traitement d'une demande est d'environ 106 \$.

M. Ted Opitz: Pourriez-vous fournir un barème de frais au comité?

M. Robert Orr: Tout à fait. Il y a en un sur notre site Web, mais nous vous le ferons parvenir par l'intermédiaire de la greffière.

M. Ted Opitz: Vous avez parlé des centres où les données biométriques sont recueillies. Il est maintenant clair que nous avons entamé ce processus et qu'il faudra du temps pour recueillir les données de tous les pays et partenaires. Combien de temps croyez-vous que cela prendra? Lorsque vous recueillez les données biométriques, quels sont les éléments de sécurité qu'elles contiennent concernant chaque personne?

M. Robert Orr: Nous faisons la mise en oeuvre du système pour 29 pays et un territoire en ce moment. Nous n'avons pas encore décidé d'aller au-delà de cela.

Le processus quand quelqu'un prend l'avion... premièrement, les données biométriques sont normalement recueillies au centre de réception des demandes de visa. Une fois qu'elles ont été présentées, elles sont automatiquement supprimées du centre de collecte. Autrement dit, on ne retient aucun de ces renseignements. L'information est envoyée. Les empreintes et les données de base sont envoyées par voie électronique à la GRC, et la photo est stockée électroniquement dans notre système informatisé de gestion des cas, le SMGC.

M. Ted Opitz: Monsieur le président, me reste-t-il du temps?

Le président: Il vous reste une minute.

M. Ted Opitz: Comment nous en tirons-nous par rapport à d'autres pays? Les autres imposent-ils des frais en sus des frais généraux? J'ai entendu dire que l'Australie imposait des frais très différents, par exemple. Est-ce que d'autres pays comme les États-Unis imposent le même montant ou est-ce que le prix de leur visa varie en fonction du type de visa délivré? Pouvez-vous donner des détails à ce sujet?

M. Robert Orr: Un visa de visiteur régulier coûte 164 \$ aux États-Unis, alors qu'au R.-U., il coûte 126 \$. L'Australie demande 120 \$ et la Nouvelle-Zélande, 143 \$. Nous sommes assurément dans la moyenne et probablement même un peu en-dessous.

Le président: Merci.

Madame Sims.

Mme Jinny Jogindera Sims (Newton—Delta-Nord, NPD): Merci beaucoup.

Bonjour. Merci d'avoir pris le temps de venir nous parler aujourd'hui.

Je suis ravie que le comité consacre du temps à la question des visas de résident temporaire, car j'ai bien des préoccupations à cet égard, mais surtout des frustrations, je dirais. Je ne suis pas la seule. Il en va de même pour d'autres députés.

De toutes les circonscriptions au Canada, la mienne est celle qui a la population Sikh la plus importante. Je sais que tout le monde pense que sa circonscription est la plus diversifiée, mais la mienne a la population Sikh la plus importante. Comme c'est la tradition dans bien des cultures méridionales et orientales, les mariages dans ma communauté se célèbrent souvent en grandes pompes. En fait, un mariage de moins de 500 invités est considéré comme un échec. Il est très commun d'avoir une liste d'invités de plus de 1 000 personnes. À ces mariages, il n'est pas rare que des branches complètes de la famille étendue qui habite à l'autre bout du monde soient présentes, et c'est une dépense que la famille hôte est prête à assumer.

À titre d'exemple, j'ai assisté au mariage de mon neveu en Écosse, et mon frère a payé toutes les dépenses, non seulement pour moi, mais aussi pour mon mari, mes deux enfants et mes trois petits-enfants. Ils s'y attendaient, car c'était si important pour eux que nous soyons présents. Je comprends l'importance d'accueillir des membres

de la famille et des amis proches qui, comme vous le savez, sont souvent plus proches de vous que certains membres de votre famille.

Le tourisme — car c'est la catégorie dans laquelle cela entre — est rentable pour le Canada. Même si les familles qui arrivent n'ont pas beaucoup d'argent, la famille qui les accueille achète plus de nourriture, les emmène voir les attractions locales et voyage avec eux de Vancouver à Calgary, à Edmonton, à Toronto, et parfois même à Ottawa. Autrement dit, la famille est plus portée à jouer les touristes; elle fait donc rouler notre économie. Je suis sûre que vous le savez, car le tourisme est bon pour nous. C'est ce que nous essayons d'encourager.

Je continue de voir le tourisme comme un avantage lucratif pour notre pays. Les demandes rejetées que nous voyons doivent présenter de véritables risques au plan de la sécurité. J'aimerais savoir quels pourraient être ces risques et je me réjouis que nous ayons ces critères. Ce que je vois, toutes les semaines, à mon bureau... et je dirais que le nombre de nos dossiers concernant les visas de touristes a augmenté d'environ 25 à 30 p. 100 entre les six premiers mois et aujourd'hui. J'ai demandé à mon personnel d'en faire le suivi. Nous voyons des futurs mariés, des parents et des grands-parents dévastés à l'idée de devoir célébrer leur mariage sans les membres de leur famille. Cela les préoccupe considérablement.

Parallèlement, j'aimerais dire que j'ai été très impressionnée par le professionnalisme des employés consulaires lorsque je me suis rendue à New Delhi. J'ai rencontré tous les directeurs ainsi que celui de Chandigarh. On m'a dit à l'époque que leur cible était d'environ 80 demandes par jour. C'était leur objectif. Cela me dépasse.

L'une des cases les plus souvent cochées sur la liste lorsque la demande d'une personne est rejetée est celle de l'absence d'antécédents de voyage et la seconde, celle du voyageur qui ne retournera pas. Il arrive souvent que ces cases soient cochées, et lorsque vous regardez la demande, toutes les preuves sont là. Étudions-nous d'autres mécanismes pour veiller à ce qu'un ressortissant étranger ne dépasse pas le temps alloué pour une visite à part celui de ne pas délivrer le visa dès le départ? Comment allons-nous utiliser nos données biométriques, par exemple?

• (0905)

M. Robert Orr: Permettez-moi de commencer et peut-être que mon collègue voudra ajouter quelque chose par la suite.

J'ai quelques points à aborder. Premièrement, je vous sais gré d'avoir parlé du professionnalisme de nos agents des visas à l'étranger. Je tenais à le souligner.

Deuxièmement, pour ce qui est du nombre de demandes que les agents doivent traiter, oui, il varie, comme je l'ai laissé entendre. Un agent peut traiter 80 demandes simples à Delhi tandis qu'un autre peut avoir des demandes plus complexes et, par conséquent, un quota moins élevé.

L'autre point que, selon moi, nous devons reconnaître est que 82 p. 100 des personnes qui ont demandé un visa de visiteur l'an dernier l'ont obtenu. Alors le taux d'acceptation est très élevé en général. Il s'agit du pourcentage à l'échelle mondiale. On fonctionne au cas par cas. Alors il est vrai qu'il y a probablement quand même quelque 200 000 personnes dont la demande est rejetée.

Lorsque vous examinez une demande, vous examinez ce que j'appelle un tableau composite de risque. Vous essayez d'évaluer une gamme de facteurs pour déterminer l'intention du demandeur. C'est une décision très difficile à prendre et que nous prenons très au sérieux. Alors nous examinons divers facteurs et documents qui nous sont fournis, comme des relevés bancaires, l'emploi, la situation de famille, etc. On donne bien des raisons d'aller au Canada et de retourner dans son pays. Mais ensuite l'agent des visas doit évaluer tous ces facteurs et en tirer des conclusions.

● (0910)

Mme Jinny Jogindera Sims: Il existe aussi une différence remarquable entre les délais d'attente d'une région du monde à une autre. Pouvez-vous expliquer, par exemple, pourquoi il faut trois jours pour le Ghana et la Pologne et cinq mois pour la Turquie?

M. Robert Orr: Oui, il y a certaines anomalies, c'est clair. La situation en Turquie s'explique principalement par la fermeture de notre bureau à Téhéran. Le bureau d'Ankara a dû absorber le travail de Téhéran, ce qui a perturbé les délais de délivrance des visas de visiteurs dans ce bureau.

Je me suis récemment rendu à Ankara et je suis ravi de dire que les délais de traitement raccourcissent de façon spectaculaire tant pour notre clientèle iranienne que turque.

Le président: Merci.

Monsieur Lamoureux.

M. Kevin Lamoureux (Winnipeg-Nord, Lib.): Monsieur le président, j'aimerais avoir un bref aperçu. Imaginez que vous vivez au Canada et que vous essayez de faire venir un membre de la famille de l'étranger pour des funérailles, un anniversaire, un mariage ou une cérémonie de remise des diplômes, par exemple. Ce sont toutes des occasions importantes, nous en conviendrons, et c'est très frustrant que des membres de la famille ne puissent y assister parce que leur visa a été rejeté. Je voulais souligner ce qui, pour moi, pourrait être une lacune. Entre autres critères utilisés pour délivrer ou non un visa, il y en a un auquel vous avez fait allusion, c'est celui de faire en sorte que la personne, et je vous cite, « a suffisamment de liens avec son pays d'origine indiquant qu'elle quittera le Canada une fois son visa expiré ».

Je me demande souvent dans quelle mesure ce raisonnement est justifié et appliqué équitablement. Si je le dis, c'est que certaines personnes ont l'impression... Si vous faites partie des agents d'immigration qui étudient les demandes, avez-vous des nombres cibles? Par exemple, si vous avez un taux d'approbation de 80 p. 100 dans un bureau, un agent d'immigration a-t-il l'obligation d'en tenir compte, et s'il commençait à approuver 95 p. 100 des demandes qu'il examine, est-ce que cela sonnerait l'alarme?

C'est un peu comme si on avait des nombres cibles à atteindre. Comment se fait-il que l'on rejette la demande d'une personne qui veut se rendre à l'hôpital pour voir son père mourant au Canada et dont la femme et les enfants restent dans leur pays d'origine? Il existe de nombreux exemples de cas semblables.

Dans quelle mesure le ministère tient-il compte de ces pourcentages et de la justification que l'on donne? Personnellement, je pense que le système doit être changé pour tenir compte de la cellule familiale et savoir pourquoi tant de demandes sont rejetées. Oui, 90 p. 100 du temps, les finances entrent en ligne de compte, mais la raison principale est que nous ne croyons pas que les personnes retourneront dans leur pays d'origine. Comment peuvent-ils convaincre quiconque qu'ils vont, en fait, retourner chez eux, même lorsqu'ils ont de la famille, etc.?

Alors cela provoque bien des frustrations. Je n'ai que cinq minutes. Je me rends compte que j'ai probablement déjà pris trois minutes de mon temps de parole, mais j'aimerais que vous vous prononciez sur ce que je viens de dire et ensuite, très brièvement, je ne savais pas que nous avions fait passer de 5 à 10 ans le visa pour entrées multiples en 2011. C'est relativement nouveau. Pouvez-vous nous donner des statistiques — pas maintenant, mais par l'intermédiaire de la greffière — concernant le nombre de personnes qui ont misé là-dessus? Je pense que cette politique est assez nouvelle pour le comité, même si elle a été mise en place en 2011.

Merci.

M. Robert Orr: Premièrement, les agents n'ont pas de cibles. Tout se fait au cas par cas. Les statistiques dont nous disposons et les pourcentages que je fournis sont simplement une compilation de ce que donne cette étude au cas par cas. Ces pourcentages changent d'année en année dans un bureau des visas, et c'est le résultat d'une étude au cas par cas.

Deuxièmement, la question de la famille est primordiale pour les agents. Elle pourrait, en elle-même, ne pas suffire à justifier la délivrance d'un visa, mais elle entre certainement en ligne de compte.

Troisièmement, je dirais que oui, monsieur le président, nous pouvons fournir des statistiques concernant les visas pour entrées multiples. La seule restriction est que nous délivrons des visas pour entrées multiples en fonction de la durée du passeport. Si le passeport n'est valide que pour cinq ans, comme c'est le cas dans certains pays, il en ira de même pour le visa.

● (0915)

Le président: Vous avez une trentaine de secondes. Est-ce suffisant?

M. Kevin Lamoureux: Oui, ce l'est, en fait.

Lorsque vous parlez d'une cible de, disons, 80 p. 100, et qu'il y a 13 agents dans une ambassade, c'est en général... Est-ce qu'un agent est tenu de respecter le quota de 85 p. 100?

M. Robert Orr: Absolument pas. Tout se fait au cas par cas.

Il est possible que l'un de mes agents reçoive une série de demandes assez simples et pour lesquelles le taux d'acceptation est assez élevé. Un autre agent pourrait traiter des cas très compliqués, ce qui entraînerait bien des rejets.

Le président: Merci, monsieur Lamoureux.

Madame James.

Mme Roxanne James (Scarborough-Centre, PCC): Merci, monsieur le président.

Bienvenue au comité dans le cadre de cette étude en particulier.

Dans vos remarques liminaires, vous avez parlé de la raison de traiter les visas de résident temporaire. De toute évidence, nous voulons faciliter les déplacements légitimes tout en écartant les personnes qui font des fausses représentations ou qui présentent des documents frauduleux, etc.

Vous avez dit qu'on avait traité 1,2 million de visas de visiteur l'an dernier, et je vous ai entendu dire qu'on avait rejeté 200 000 demandes. Ont-elles été rejetées pour cause de fraude, en particulier, ou y avait-il d'autres raisons?

M. Robert Orr: Il y avait toute une gamme de raisons, alors il y avait des cas de fraude.

Je n'ai pas de ventilation précise, mais j'ai le sentiment que les cas de fraude représentent une partie relativement petite des demandes rejetées en général.

Mme Roxanne James: Vous avez parlé des documents que vous examineriez en particulier en cas de fraude ou de fraude potentielle.

Y a-t-il un point sur une demande ou un document précis qui vous pousserait à l'examiner de plus près? Ou examinez-vous toutes les demandes pour détecter les cas de fraude? J'essaie de déterminer ce qui vous motive à aller plus loin ou si vous le faites automatiquement pour chaque demande.

M. Robert Orr: Non, nous ne le faisons pas pour chaque demande, mais nous en tenons compte dans chaque cas.

Dans certains milieux, c'est un fait que les cas de fraude ont tendance à être plus nombreux que dans d'autres milieux, et certains bureaux en seront plus conscients — et pour certains types de demandes aussi. L'une des choses que nous essayons de faire en ce moment est de dégager les indicateurs de risque pour déterminer de façon très claire et systématique les endroits où se situent les risques plus élevés et ceux où les demandes sont très simples.

Je vais vous donner un exemple de demandes très simples. Il s'agit de celles qui sont présentées par des gens qui ont visité le Canada un certain nombre de fois, ou peut-être par les personnes qui entrent dans la catégorie de l'expérience internationale, en gros les travailleurs étudiants qui viennent au Canada. Leurs demandes sont très simples et peu d'entre elles sont rejetées. Ce n'est pas une question de fraude.

Mais il y a certains endroits où nous savons qu'il y a des consultants fantômes en activité dans la région ou nous savons qu'il y a des fraudeurs, et cela nous indiquera que nous devons examiner les demandes de plus près et redoubler de prudence.

Mme Roxanne James: Nous parlons des endroits auxquels vous faites allusion, de pays ou régions du monde en particulier. Pouvez-vous nous donner une liste de deux ou trois de ces endroits où les cas de fraude sont plus fréquents qu'ailleurs ou ceux où il y a plus de personnes sans scrupule qui travaillent dans cette industrie?

M. Robert Orr: J'hésite un peu à parler de régions du monde en particulier, mais il y a eu des endroits comme cela. Comme je l'ai mentionné dans mes remarques liminaires, nous avons réussi à repérer des cas de fraude au Punjab récemment. Nous avons eu des incidents en Afrique occidentale. Nous en avons eus dans diverses régions du monde, alors j'hésite un peu à montrer du doigt un pays en particulier.

Mme Roxanne James: Si une personne en particulier a essayé de venir au Canada ou demandé le statut de réfugié — et nous parlons d'une demande simple présentée par quelqu'un qui est déjà venu au Canada, d'un visa d'étudiant ou autre —, en quoi cela influencerait-il sur sa demande de visa de résident temporaire? Ce doit être un signal d'alarme, manifestement, mais quel type de précaution supplémentaire l'agent concerné prendrait-il dans ce cas précis?

• (0920)

M. Robert Orr: Comme je l'ai mentionné, l'agent des visas tiendra compte d'une gamme de facteurs lorsqu'il examinera une

demande. Si une personne a déjà demandé le statut de réfugié au Canada, il est clair que l'agent examinera de très près les circonstances entourant cette demande. Cela entraînera-t-il un rejet automatique? Non. L'agent évaluera cette information dans le contexte plus vaste de la demande.

Mme Roxanne James: Si une personne a été renvoyée physiquement du Canada ou expulsée, c'est évidemment un gros signal d'alarme. Comment cette demande ou ce cas particulier serait-il traité?

M. Robert Orr: La Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés prévoit des méthodes précises pour traiter les cas de personnes ayant été expulsées. Oui, ces cas sont particuliers, de toute évidence, et ils doivent être traités conformément à la loi.

Mme Roxanne James: En ce qui concerne les cas de fraude, lorsqu'il est question d'une demande simple par rapport à une autre demande qui requiert un examen plus approfondi ou rigoureux avant d'être approuvée, en quoi cela influe-t-il sur les délais de traitement? Pouvez-vous nous dire s'il s'agit en gros de quelques heures au lieu de quelques semaines? Cela m'intrigue.

Au bout du compte, combien coûtent les demandes frauduleuses aux contribuables canadiens? En quoi influent-elles sur ce secteur? De toute évidence, le coût du traitement des demandes simples, légitimes, plutôt faciles n'est pas le même que celui des demandes présentées par des personnes qui essaient de profiter du système. Pourriez-vous en parler un instant, s'il vous plaît?

M. Robert Orr: Je ne crois pas que nous soyons en mesure de chiffrer cela. Je ne crois pas que nos modèles d'établissement des coûts soient suffisamment sophistiqués pour qu'on puisse faire pareille ventilation.

Cela dit, nous consacrons manifestement beaucoup plus de temps aux demandes potentiellement frauduleuses ou à celles qui sont compliquées pour quelque raison que ce soit. Il y aura des écarts, oui. Qu'il s'agisse de semaines ou de mois, nous n'avons tout simplement pas beaucoup de temps, alors quelle que soit la demande, il nous faudrait trancher beaucoup plus rapidement que cela.

Mme Roxanne James: Est-ce que plus d'une personne participe habituellement à l'examen d'une demande jugée frauduleuse ou douteuse, ou s'agit-il d'une seule personne du début à la fin?

M. Robert Orr: Dans les cas de fraude, il y aurait probablement plus d'un agent qui traiterait le dossier, mais pas nécessairement. Cela dépendrait un peu du bureau et de ses ressources. Dans bien des bureaux à l'étranger, nous avons maintenant des agents qui se spécialisent dans les cas de fraude et qui sont chargés de l'intégrité des programmes, alors il est clair qu'ils travailleraient à ces types de dossiers.

Mme Roxanne James: Si l'on juge qu'une demande n'est pas frauduleuse, car il arrive que les gens commettent des erreurs, quelle est l'erreur que vous voyez le plus fréquemment, comme cela, spontanément? Je parle du type d'erreur qu'un demandeur pourrait rectifier s'il savait qu'il a fait des déclarations trompeuses, mais pas délibérément — par accident. Avez-vous une idée du type d'erreur dont il s'agit?

M. Les Linklater: Des fautes d'orthographe ou de dates concernant les voyages antérieurs... Les gens oublient qu'ils étaient aux États-Unis il y a un an ou deux ans — des choses du genre.

Le président: Merci, madame James.

Mme Roxanne James: Merci beaucoup.

Le président: Monsieur Orr, l'analyste prépare pour les membres du comité les questions à poser et il y en a une en particulier que j'aimerais vous poser. C'est une question en deux parties.

Au Royaume-Uni, l'Agence des services frontaliers est responsable du mécanisme d'appel en place pour les visiteurs familiaux qui souhaitent visiter des membres de leur famille admissibles au Royaume-Uni. Il y a un coût lié à l'exercice du droit d'appel, et la décision est prise par un juge de l'immigration.

Voici la question en deux parties. Est-ce que le CIC a analysé ce modèle de mécanisme d'appel — autrement dit, avez-vous des commentaires à faire sur ce modèle? Deuxièmement, dans l'affirmative, pouvez-vous indiquer les avantages et les inconvénients du régime du Royaume-Uni par rapport à celui du Canada?

M. Les Linklater: Oui, nous avons examiné les mécanismes d'appel du Royaume-Uni et de l'Australie. Pour ce qui est de leur applicabilité au Canada, nous estimons, en nous fondant sur notre analyse et les discussions avec nos collègues, que ces processus sont coûteux en argent et en temps et ne sont pas d'une grande utilité lorsqu'il s'agit de prendre rapidement une décision relativement à un événement tel qu'un mariage ou des funérailles. Dans le cas du mécanisme australien, il faut attendre 250 jours avant que l'appel soit instruit. Au Royaume-Uni, il faut aussi attendre longtemps. En Australie, le coût lié à l'exercice du droit d'appel est de 1 400 \$ et cette somme n'est remboursée que si la Commission d'appel renverse la décision de l'agent des visas. Donc, ce n'est pas un processus à prendre à la légère.

Nous avons étudié les incidences des coûts et des droits d'un tel mécanisme dans le contexte canadien et avons déterminé qu'environ 4 p. 100 de tous les demandeurs dont la demande a été rejetée déposent à nouveau une demande moins de 14 jours après la date du rejet initial de leur demande. Le plus souvent, ils fournissent le supplément d'information qui manquait dans la première demande et un visa est délivré dans 48 p. 100 de ces cas. Il arrive que les renseignements fournis par un demandeur ne sont pas suffisants pour que l'agent puisse prendre une décision bien fondée. Le demandeur se représente en moins de deux semaines et l'agent, ou un autre agent, est alors en mesure, grâce au supplément d'information, de prendre une décision différente.

Les frais de visa de visiteur sont de 75 \$. C'est la Loi sur les frais d'utilisation qui s'applique pour les frais nécessaires à l'exercice du droit d'appel. Nous devons préparer un calcul détaillé des coûts. Nous avons des estimations de catégorie D, mais au final, pour déterminer le montant des frais il nous faudra procéder à des consultations. Ce sera un fardeau administratif de plus et le simple fait que quelqu'un puisse présenter une nouvelle demande ou solliciter un permis de séjour temporaire en raison de circonstances exceptionnelles nous paraît être une option plus viable.

• (0925)

Le président: Merci.

Madame Groguhé.

Nous sommes à la deuxième série de questions.

[Français]

Mme Sadia Groguhé (Saint-Lambert, NPD): Merci, monsieur le président.

Tout d'abord, je remercie les deux témoins d'être parmi nous.

Ma question porte sur les vérifications des exigences relatives à la sécurité. Lorsqu'il y a une demande de visa temporaire, comment s'effectuent ces vérifications et qui les fait?

M. Les Linklater: Nous travaillons en partenariat avec l'Agence des services frontaliers du Canada, qui est responsable de la coordination de toutes les vérifications qui lui sont transmises par nos agents.

Tout d'abord, les agents de Citoyenneté et Immigration Canada sur le terrain décident si nous pouvons approuver une demande dans un endroit ou s'il faut la transmettre à l'ASFC pour que celle-ci puisse entreprendre d'autres vérifications et faire appel à la Gendarmerie royale du Canada. L'ASFC coordonne toutes les informations des agents qui s'occupent de la sécurité et transmet une recommandation à l'agent des visas sur le terrain.

Je ne sais pas si M. Orr veut ajouter quelque chose.

Mme Sadia Groguhé: En moyenne, quelle est la durée de ces vérifications? Je sais que c'est étudié au cas par cas, mais peut-on avoir une idée de la durée?

M. Les Linklater: Dans un cas général où il n'y a pas de questions particulières, nous nous attendons à une réponse de la part de l'agence dans un délai d'une à deux semaines.

Mme Sadia Groguhé: Cela touche les personnes qui sont parrainées dans le cas d'une résidence permanente. Lorsqu'on parle, dans ces cas, de vérifications supplémentaires de sécurité, les mêmes principes sont-ils utilisés?

M. Les Linklater: C'est exact, ce sont les mêmes indicateurs. Nous transmettons des informations sur les résidents temporaires et permanents, mais cela fait partie de la responsabilité des services de sécurité de faire tout le travail nécessaire.

Mme Sadia Groguhé: C'est bien.

Ma prochaine question porte sur les demandes de visas temporaires et sur les pouvoirs discrétionnaires des agents de Citoyenneté et Immigration Canada.

Quelle est la marge de manoeuvre des agents? Par quoi est-elle réglementée? Y a-t-il des dispositions internes? Dans quel genre de réglementation cela s'inscrit-il?

M. Robert Orr: Je vous remercie de la question.

[Traduction]

Un certain nombre de choses seront en place pour orienter ces agents. Tout d'abord, ils suivent une formation de haut niveau avant d'aller sur le terrain. Ils connaîtront très bien les paramètres devant être utilisés pour exercer leurs activités. Deuxièmement, ils seront supervisés de manière très proactive. En plus, il y aura un contrôle de certaines décisions, etc., afin de s'assurer que les décisions soient prises de façon adéquate. Le troisième point que je voudrais ajouter est qu'il y a aussi en place des mesures actives d'assurance de la qualité. Nous examinerons de façon aléatoire une série d'applications pour s'assurer que les décisions soient prises de façon adéquate. Si quelqu'un commet une erreur flagrante, ça sera évident très rapidement.

J'ai l'intime conviction que les agents connaissent très bien leur mandat et qu'ils suivent les directives à la lettre.

• (0930)

[Français]

Mme Sadia Groguhé: Très bien.

Vous parliez d'étude de dossiers au cas par cas. J'ai un exemple très précis en ce qui concerne une demande de visa temporaire. En fait, c'était dans un processus de réunification familiale, donc de parrainage. On souhaitait parrainer un enfant. Puisque l'enfant était tout jeune à l'époque, on souhaitait qu'il soit ici, sur le territoire, afin de continuer à faire la demande de visa de résident permanent pour cet enfant. Simplement, lorsqu'on a fait l'étude de la demande de visa temporaire pour cet enfant, on a automatiquement coché la case indiquant qu'il y avait des risques qu'il ne reparte pas dans son pays.

Alors, de quelle manière l'étude des situations au cas par cas peut-elle occasionner cet état de fait? Comment éviter aussi que des situations de ce genre ne se reproduisent?

[Traduction]

M. Robert Orr: J'hésite à donner une réponse au sujet d'une situation particulière car, bien évidemment, je ne connais pas tous les éléments du dossier ni tous les facteurs dont a tenu compte l'agent des visas.

[Français]

Mme Sadia Groguhé: La situation a été réglée, mais n'empêche que le cas s'est posé. C'est juste ça.

[Traduction]

Le président: Nous avons largement dépassé le temps.

Je vous en prie monsieur.

M. Robert Orr: Le fait est qu'il peut y avoir la situation suivante. Une personne peut venir avec l'intention de rester de manière permanente, mais elle peut aussi venir pour effectuer un séjour temporaire, c'est ce que nous appelons la double intention. Le nombre de ces cas est très élevé. Le taux d'acceptation de ce type de demande est d'environ 87 p. 100 dans le monde entier. Ce taux est même plus élevé que le taux d'acceptation des demandes de visa de visiteur.

Les agents savent très bien que les gens peuvent songer à effectuer un séjour temporaire mais aussi à rester de manière permanente. La réunification des familles demeure un élément essentiel de la Loi sur l'immigration et de ce que nous essayons d'accomplir.

Le président: Merci.

Monsieur Menegakis.

M. Costas Menegakis (Richmond Hill, PCC): Merci, monsieur le président.

Je remercie les fonctionnaires d'être de nouveau ici aujourd'hui.

Il est évident que les gens qui veulent venir au Canada sont très intéressés. Nous le savons. Nous voyons le nombre de visites de notre site Web. Nous entendons tous des familles en parler dans nos bureaux de circonscription, et ailleurs.

Je tiens à ce qu'on sache bien ce qu'il en est et je poserai une question.

Au cours des sept dernières années, nous avons accueilli un nombre croissant de visiteurs, de travailleurs et d'étudiants étrangers. En fait, en 2012, le Canada a délivré des nombres records de visas de visiteur et de visas d'étudiant, soit 1 million et 100 000 respectivement, ce qui représente des augmentations de 40 p. 100 et de 60 p. 100 depuis 2004. Ces personnes jouent un rôle important dans le développement économique du Canada par l'entremise du

tourisme, du commerce, de l'éducation et de la recherche. Nous sommes en quelque sorte en situation de concurrence avec d'autres pays pour attirer chez nous les personnes les plus brillantes.

Quelle incidence la hausse des frais des demandes de résidence temporaire aura sur notre compétitivité pour attirer ces visiteurs?

M. Les Linklater: Comme Bob l'a mentionné, nos frais sont très compétitifs et en fait assez bas si l'on se réfère à la Conférence des cinq nations. Il y a une question d'engagement envers le programme au niveau de l'importance du subventionnement versé par le gouvernement. Ainsi que nous l'avons indiqué, nous recouvrons une bonne partie des frais de traitement des demandes.

Pour toute la série d'initiatives que nous avons lancées, telles que la biométrie et en plus les frais de visa de visiteur, nous avons été très attentifs aux répercussions possibles sur l'industrie touristique. Nous communiquons régulièrement avec des représentants de ce secteur. Je siège au Comité consultatif sur le transport aérien présidé par l'ASFC. Ce comité nous permet de s'assurer que nous recevons des commentaires de l'industrie concernant nos initiatives.

La plupart des gens comprennent bien que depuis le 11 septembre la sécurité n'est vraiment pas négociable. Donc, tant que nous pouvons présenter des mesures de sécurité additionnelles qui perturberont le moins possible les voyageurs, plus le Canada et l'industrie touristique canadienne en profiteront.

Nous le constatons au niveau de l'autorisation de voyager accordée par voie électronique qui sera appliquée aux ressortissants actuellement dispensés du visa, à l'exception de ceux des États-Unis. Encore une fois, ils étudient des frais qui seront probablement très compétitifs par rapport aux frais demandés par les États-Unis et l'Australie pour des services similaires, car nous voulons que le Canada continue à attirer des visiteurs.

• (0935)

M. Costas Menegakis: Donc nos frais, quand on les compare à ceux de certains pays comparables au nôtre comme l'Australie, le Royaume-Uni, les États-Unis et la Nouvelle-Zélande, sont bas; c'est ce que vous avez dit me semble-t-il, quand on se réfère à... comment avez-vous appelé cela? La Conférence des cinq nations?

M. Les Linklater: Oui. Je suis en train de consulter les tableaux de comparaison que nous avons eu le plaisir de remettre à la greffière. Un visa pour entrées multiples coûte 150 \$ et un visa d'entrée simple 75 \$. Aux États-Unis, le coût est de 164 \$ plus des frais de délivrance locaux qui dépendent du marché local. Au Royaume-Uni, les frais sont de 126 \$; en Australie, 120 \$ et en Nouvelle-Zélande, 143 \$.

M. Costas Menegakis: Si vous pouviez remettre cette information à la greffière — et bien sûr, monsieur le président, par l'entremise de la greffière à nous — cette information sera très utile.

Voici une courte question sur le mécanisme d'appel. Comment CIC s'assure-t-il de l'équité de la procédure pendant le réexamen d'une demande?

M. Les Linklater: Bob voudra peut-être ajouter quelque chose, mais si je me souviens bien quand j'étais agent des visas si une personne présentait à nouveau une demande, dans la mesure du possible ce serait un autre agent qui étudierait la demande. La raison pour laquelle nous essayons d'avoir au moins deux agents dans chacune de nos missions est justement pour faire face à ce type de situation.

Le président: Merci.

Monsieur Weston.

[Français]

M. John Weston (West Vancouver—Sunshine Coast—Sea to Sky Country, PCC): Merci, monsieur le président.

Je remercie nos invités.

Je crois que comme parlementaires, notre sentiment sur le processus dont nous discutons aujourd'hui est un peu schizophrénique. D'une part, nous voulons assurer la sécurité au Canada, mais d'autre part, en tant que champions du tourisme, nous voulons ouvrir les portes du pays à tout le monde.

À l'époque où je dirigeais un cabinet d'avocats à Taïwan, j'ai remarqué qu'il y avait beaucoup de fraude. J'ai écrit une lettre au ministre, mais j'ai eu l'impression qu'on n'y avait pas accordé beaucoup d'attention.

J'aimerais savoir si les personnes qui veulent aider nos représentants à l'étranger peuvent donner leur opinion. Existe-t-il un service d'écoute téléphonique, une méthode par laquelle vous coopérez avec les gens pour améliorer continuellement la sécurité, la surveillance des fraudes, et ainsi de suite?

[Traduction]

M. Robert Orr: Monsieur le président, merci pour la question. Nous essayons toujours d'arriver à l'équilibre, si je puis dire, entre les questions de sécurité, d'admissibilité et de facilitation. C'est l'une des choses essentielles que nous devons bien faire et nous oeuvrons constamment pour trouver le juste équilibre, comme vous l'avez fait remarquer avec raison.

Il existe des moyens de fournir l'information. Il me semble que chaque mission à travers le monde a une adresse électronique vers laquelle ce type d'information peut être envoyée. Beaucoup de missions ont des agents qui sollicitent aussi ce type d'information et aussi auprès des collectivités. Ce sont souvent des agents affectés par l'Agence des services frontaliers du Canada qui oeuvrent dans ce domaine. Ils collaborent étroitement avec les compagnies aériennes de ces collectivités, car ces dernières sont plus au courant de ce qui se passe dans la collectivité. Ils travaillent aussi avec d'autres missions, afin de recueillir le plus de renseignements possible qui influenceront les agents des visas dans leur prise de décisions.

● (0940)

[Français]

M. John Weston: Merci. Je dois avouer que cette expérience remonte à quelques décennies.

Ma deuxième question concerne l'aspect opposé de l'affaire. Comme défenseur du tourisme, j'ai trouvé que les statistiques avancées par mon collègue M. Menegakis étaient très intéressantes.

Pouvons-nous recourir aux bonnes techniques de marketing, coopérer avec les partisans du tourisme pour faire valoir que notre processus est meilleur que celui d'autres pays et qu'il est plus facile de venir au Canada que d'aller dans d'autres pays?

M. Les Linklater: Notre collègue Dawn Edlund, qui est sous-ministre adjointe déléguée aux opérations, est responsable de la liaison entre le ministère et l'industrie du tourisme. Elle est en contact presque chaque semaine avec des représentants du secteur du tourisme, de compagnies aériennes et du secteur de l'accueil, partout au pays. Nos efforts en matière de marketing font qu'il y a une bonne collaboration avec ces secteurs pour ce qui est de déterminer leurs préoccupations. Il s'agit ici de mettre en avant certaines initiatives et de déterminer comment les mettre en oeuvre plus facilement en vue d'assurer une bonne expérience aux clients et à l'industrie.

M. John Weston: Merci.

[Traduction]

Le président: Merci.

Madame Sims.

Mme Jinny Jogindera Sims: Merci beaucoup monsieur le président.

J'ai retenu que vous nous aviez donné plus tôt un taux d'acceptation de 88 p. 100 pour les visas dans le monde entier. Pouvez-vous me dire quel est le taux d'acceptation au bureau de Chandigarh, s'il vous plaît?

M. Robert Orr: Je peux. Je l'ai ici. Un instant, s'il vous plaît.

Mme Jinny Jogindera Sims: Bon, si vous ne l'avez pas...

M. Robert Orr: Non, je l'ai ici. Le taux d'acceptation des visas de visiteur au bureau de Chandigarh est actuellement de 52 p. 100.

Mme Jinny Jogindera Sims: C'est 52 p. 100. Voilà qui explique pourquoi mon bureau est assailli et où même deux personnes à plein temps chargées de traiter les dossiers ne suffisent pas.

J'ai consulté la liste des critères qui doivent satisfaire les agents. En la lisant, je me sens aussi obligée de vous poser cette question. Quels sont les risques qui empêchent les agents des visas de délivrer des visas, disons par exemple, le risque qu'il y a à refuser un visa à une fille qui veut assister aux funérailles de sa mère?

Je vais donner des renseignements précis sans nommer la personne, car c'est un exemple typique. Elle laisse derrière elle deux enfants, son mari et sa famille élargie, mais elle a quatre soeurs et un frère ici. La raison du refus est qu'elle ne retournera pas dans son pays parce qu'elle a trop de liens familiaux au Canada.

Nous sommes souvent bombardés par ce types de réponses. Dites-moi, quels risques court-on en accordant des visas à des personnes pour qu'elles puissent assister à des funérailles, des mariages et des événements familiaux?

M. Robert Orr: Monsieur le président, je pense que dans de tels cas les risques sont liés à la situation globale du demandeur et au fait de savoir si nous sommes persuadés ou non que le demandeur quittera le Canada à la fin de sa visite. C'est cela l'essentiel. Cela laisse supposer que les critères d'admissibilité sont remplis et ainsi de suite, mais je pense que le risque consiste à savoir si le demandeur quittera le pays à la fin de sa visite.

Mme Jinny Jogindera Sims: Quand j'ai lu toute la demande, j'ai pu mettre une coche sur ce qui est énuméré et le « casier judiciaire » ne fait pas partie des raisons.

L'autre chose, c'est que les États-Unis font une entrevue avec chaque demandeur de VRT. Je sais qu'à Chandigarh, par exemple, ou à Delhi, leur délai est court parce que c'est ce que j'entends tout le temps dans mon bureau. Ils disent qu'ils peuvent demander un visa de cinq ans pour les États-Unis et l'obtenir en quelques jours, mais qu'ils ne peuvent même pas obtenir un visa pour venir au Canada.

Savez-vous combien de demandes sont refusées et combien sont accordées pour les États-Unis suite à une entrevue? Avez-vous étudié l'applicabilité de cette option au Canada?

• (0945)

M. Robert Orr: Cette question soulève deux ou trois points.

Je n'ai pas le chiffre exact de demandes refusées ni celui des demandes acceptées par les Américains suite à une entrevue. Je n'ai pas ces chiffres sous la main. Nous essaierons de nous les procurer, mais je ne peux rien vous promettre. Cela demandera un peu d'effort.

Nous nous sommes penchés sur la question des entrevues. Il y a quelques années, nous faisons beaucoup plus d'entrevues qu'aujourd'hui. Franchement, nous avons estimé que dans la grande majorité des cas elles n'étaient pas très utiles. Nous en faisons encore et dans certains cas, il est extrêmement utile d'avoir une entrevue, le contact avec la personne et pouvoir lui parler. Mais dans la grande majorité des cas, nous jugeons que ce n'est pas nécessaire et nous estimons que les résultats ne sont pas très différents que ceux que l'on obtient en travaillant seulement à partir des documents.

Mme Jinny Jogindera Sims: Vous avez dit plus tôt qu'il n'y a pas de mécanisme d'appel, donc il y a deux choix: présenter à nouveau une demande ou demander un contrôle judiciaire de la Cour fédérale. Combien y a-t-il eu de contrôles judiciaires de la Cour fédérale ces deux dernières années?

M. Robert Orr: Très peu, mais je crois qu'en 2011, il y en a eu 64 ou à peu près.

Mme Jinny Jogindera Sims: Merci beaucoup.

Autre chose, quand un demandeur reçoit une liste indiquant les raisons du refus, comme vous le savez, cette liste est très générale. Comment une personne peut-elle savoir ce qui manque dans son dossier, ce qu'elle devait soumettre, quelle était la véritable raison? Soit dit en passant, j'ai consulté, à ce jour, des centaines et des centaines de listes et je peux vous dire que j'ignore quel autre renseignement je devais fournir.

Par exemple, il y aura « aucun antécédent de voyage ». Pour beaucoup de personnes, ce voyage sera le plus important de leur vie. Il n'y aura pas d'antécédent de voyage. D'autres pourraient avoir dans le dossier quatre ou cinq tampons de pays qu'elles ont visités, pourtant il y a toujours « aucun antécédent de voyage ». Il y aura...

Le président: Vous avez utilisé tout votre temps.

Mme Jinny Jogindera Sims: D'accord, désolée.

M. Robert Orr: Nous avons été obligés d'utiliser des lettres générales. Je pense que nous préférierions tous pouvoir donner des renseignements beaucoup plus détaillés, mais ce serait un processus qui exigerait énormément de temps. Compte tenu de la quantité de demandes, nous n'avons pas d'autre choix que les lettres générales qui essaient de donner la meilleure idée possible des raisons et du raisonnement à l'origine de la décision. Mais je vous accorde que souvent la liste n'est pas suffisamment précise pour savoir exactement quel est le résultat.

Mme Jinny Jogindera Sims: Merci et je dirais que ça ne servirait à rien pour présenter à nouveau une demande.

M. Robert Orr: Je veux seulement dire que le taux d'acceptation des personnes qui présentent à nouveau une demande est de 48 p. 100. Autrement dit, je pense que ce qui a été offert est souvent utile puisque beaucoup de demandeurs savent quels renseignements ils doivent fournir par la suite.

Le président: Savez-vous combien de visiteurs ne retournent pas chez eux?

M. Les Linklater: Pour le moment il n'est pas possible d'avoir des statistiques exactes étant donné que nous ne disposons pas de systèmes d'information systématiques sur les entrées et les sorties, bien que dans le cadre du Plan d'action « Par-delà la frontière » avec les États-Unis, l'ASFC ait déjà mis en oeuvre un projet pilote à la frontière terrestre pour obtenir ces informations. Au cours de 2013, nous allons saisir plus systématiquement l'information sur les entrées et les sorties des ressortissants étrangers.

L'Agence des services frontaliers est à la tête de cette initiative. Pour sa part, le CIC souhaite que cette initiative soit mise en oeuvre le plus rapidement possible dans le mode aérien afin de disposer de renseignements plus fiables qui nous permettraient de savoir qui est au pays et pour combien de temps. Si et quand ces personnes décident de quitter le pays, l'ASFC et nous aurons alors une meilleure idée du nombre de personnes qui ont dépassé la durée de séjour autorisé.

Le président: Si je vous pose la question, c'est parce qu'il s'agit d'une des différentes raisons pour lesquelles on n'accorde pas de visa à quelqu'un — la personne est trop jeune, elle n'a pas d'emploi, et tout le reste. Au bout du compte, cela tient au fait que l'agent des visas craint que le demandeur ne rentre pas dans son pays.

M. Les Linklater: Oui. Comme Bob le disait, il faut trouver le juste milieu entre les divers facteurs au moment d'examiner un dossier. Nous ne les perdons pas de vue. Une personne choisirait-elle de vivre dans la clandestinité, une fois rendue au Canada, ou ferait-elle une demande d'asile? Nous avons certainement vu ce genre de cas dans le passé.

• (0950)

Le président: Monsieur Leung.

M. Chungsen Leung (Willowdale, PCC): Merci, monsieur le président.

Messieurs, je voudrais savoir pourquoi on a fermé le bureau de Téhéran. Est-ce à cause de la fermeture de l'ambassade que le bureau de visas a fermé ses portes là-bas? Y a-t-il d'autres bureaux de visas dans le monde qui ont fermé leurs portes au cours de l'année dernière ou des deux dernières années?

M. Robert Orr: J'ai deux éléments de réponse à cette question.

Oui, on a également fermé le bureau de Damas, qui était d'une importance majeure pour nous. C'était essentiellement une plaque tournante au Moyen-Orient. Nous avons donc dû en ouvrir un à Ankara. En fait, le bureau d'Ankara était toujours là, mais on l'a agrandi. Nous avons déplacé nos activités du Moyen-Orient en Turquie. Nous avons toujours un bureau à Beyrouth et à Amman, dans cette partie du Moyen-Orient, mais le bureau d'Ankara assume maintenant les responsabilités de Damas.

En ce qui concerne Téhéran, oui, nous avons fermé le bureau de visas parce que la mission a pris fin.

M. Chungsen Leung: Y a-t-il d'autres bureaux, disons en Asie du Sud-Est, qui ont été fermés?

M. Robert Orr: En Asie du Sud-Est, non, aucun bureau n'a été fermé. Dans le cadre de l'examen du budget, l'année dernière, nous avons fermé 10 bureaux de visas à l'étranger. La plupart d'entre eux se trouvaient aux États-Unis, mais il y en avait aussi quelques-uns situés ailleurs. En Asie, le bureau de visas à Tokyo et celui à Séoul ont également fermé leurs portes, de même que celui à Kuala Lumpur.

M. Chungsen Leung: Merci.

Un calcul rapide montre que, durant une journée normale de 8 heures, c'est-à-dire environ 480 minutes, vous traitez entre 40 et 60 demandes. Cela signifie près de 8 à 12 minutes par demande. C'est le processus de demande, mais quelle serait la charge typique d'un agent des visas? À quoi ressemble la pile de documents qui l'attend le matin, avant qu'il se dise: « Je vais en faire 40 ou 80 »? Y a-t-il 100 ou 1 000 demandes, lorsqu'il s'assoit devant son bureau, à 9 heures le matin?

M. Robert Orr: Un agent des visas remplit diverses fonctions. Tout d'abord, je dirais qu'un agent des visas ne s'occuperait pas uniquement des visas de visiteurs. Ces employés examineraient aussi les demandes de résidence permanente. Ils feraient rapport sur la situation dans un pays particulier. Ils effectueraient des analyses statistiques. Bref, ils accompliraient une variété de tâches. Donc, l'évaluation des demandes, en l'occurrence des demandes de visa de visiteur, occuperait peut-être une partie importante de leur journée, mais ce n'est pas la seule chose qu'ils feraient.

La charge réelle varie d'un bureau à l'autre. C'est d'ailleurs un des avantages de la série de centres de réception des demandes de visa, ou CRDV, que nous avons ouverts un peu partout dans le monde. Dorénavant, nous recevrons des demandes qui sont beaucoup plus complètes. De plus, une bonne partie du travail administratif sera déjà faite pour que nous puissions entrer, sans tarder, l'information dans le système informatique. Une grande partie du travail se fera à l'avance par les centres de réception des demandes de visa. Ce sera donc un processus beaucoup plus rapide au moment d'entrer les données dans le SMGC.

Ensuite, l'agent pourra envoyer les demandes. Le processus peut maintenant se faire par voie électronique ou sur support papier. Quoi qu'il en soit, nous passerons en revue ces demandes. Parfois, il s'agit d'un examen très rapide, parce qu'on sait que ce sont des cas très simples. D'autres fois, il faut examiner de façon très approfondie bon nombre des documents qui sont présentés.

M. Chungsen Leung: Je connais quelqu'un qui est récemment allé dans un très petit pays, en Arménie; la demande de visa en ligne ne coûte que 10 \$, et il y a un délai de 40 heures. Cherche-t-on à obtenir ce genre d'efficacité et d'économie pour le visa de résident temporaire canadien?

M. Robert Orr: Depuis décembre, les demandeurs ont l'occasion de présenter une demande par voie électronique. Ce processus en est encore à ses débuts, mais il nous offre d'énormes possibilités à long terme. Le demandeur peut tout soumettre en ligne, numériser les documents et les joindre à sa demande; il n'y a donc aucun document sur support papier. Une fois que son dossier est à l'étude, le demandeur envoie alors son passeport pour que nous puissions y apposer une vignette. Cela signifie que les demandeurs n'ont pas besoin d'être privés de leur passeport pendant longtemps.

De notre point de vue, c'est très utile, car nous pouvons examiner des demandes qui sont présentées par voie électronique dans diverses régions du monde, lorsque nous en avons les moyens. Si un bureau particulier est très occupé, nous pouvons demander à un autre bureau, selon le risque, d'étudier ces demandes particulières.

À mesure que le système gagnera en efficacité, des possibilités s'offriront non seulement à nous, mais aussi aux demandeurs.

M. Chungsen Leung: Vous avez dit que...

• (0955)

Le président: Votre temps est écoulé, à moins que M. Dykstra veuille vous céder une partie de son temps.

M. Rick Dykstra: Allez-y.

M. Chungsen Leung: Vous avez dit que dans le cas d'une demande électronique ou d'un visa électronique, on doit d'abord faire la demande, mais on doit ensuite envoyer son passeport. C'est à ce moment-là que la plupart des demandeurs commencent à s'inquiéter un peu, parce qu'ils envoient leur passeport par la poste; le risque qu'ils ne le reçoivent pas à temps, avant le voyage, est très élevé. Alors, comment faire pour accroître l'efficacité? En Arménie, où je suis allé, on m'a dit: « Votre visa est approuvé; nous allons vous l'accorder dès votre arrivée. »

M. Robert Orr: Oui, nous n'en sommes pas encore à une étape.... Pour les pays qui ne sont pas dispensés du visa, nous devons quand même apposer une vignette papier dans le passeport. Voici l'avantage des visas électroniques et de notre nouveau système, le SMGC. Supposons que quelqu'un de l'Arménie souhaite voyager aux États-Unis; la personne a besoin d'une vignette. Même si sa demande est étudiée et approuvée dans un bureau donné, la vignette proprement dite pourrait être apposée dans un autre bureau, par exemple, aux États-Unis, où cette personne pourrait se rendre. Il y a donc un facteur de commodité.

M. Les Linklater: Dans le cadre de l'autorisation de voyager accordée par voie électronique, c'est essentiellement ce que nous cherchons à mettre en oeuvre — un dossier électronique indiquant que la personne a la permission de voyager au Canada et qu'elle a fait l'objet d'une vérification. L'ASFC, par l'entremise des compagnies aériennes, sera en mesure d'émettre des ordonnances d'autorisation ou de refus d'embarquement avant que les personnes quittent leur pays d'origine ou embarquent à bord de l'avion, repoussant ainsi les risques.

La personne ne verra rien sur son passeport, mais lorsqu'il le présentera à l'agent, celui-ci pourra voir l'autorisation de voyage électronique au moyen d'un système de balayage.

M. Chungsen Leung: Je vois.

Parlons maintenant de quelques chiffres d'ordre général. Avez-vous dit qu'il y a 35 millions de demandes ou 35 millions d'entrées au Canada chaque année?

M. Robert Orr: C'est le nombre d'entrées au Canada chaque année.

M. Chungsen Leung: Quel pourcentage de ces 35 millions de visiteurs auraient besoin du visa de travail temporaire — ou du visa de résident temporaire?

M. Robert Orr: Pour le visa de résident temporaire, qui comprend trois catégories — les visiteurs, les étudiants et les travailleurs —, nous en délivrons environ 1,9 million chaque année. La vaste majorité de ces 35 millions d'entrées seraient attribuables aux gens des États-Unis qui traversent fréquemment la frontière dans les deux sens.

M. Chungsen Leung: Ce serait donc 90 p. 100 des 35 millions de visiteurs au Canada...? Là où je veux en venir, c'est que le chiffre est étonnant. C'est comme si chaque Canadien — homme, femme et enfant — invitait quelqu'un au pays.

M. Robert Orr: En fait, il s'agit d'un pourcentage assez faible.

M. Les Linklater: Oui; entre 3 et 4 p. 100 des visiteurs ont besoin de visas.

M. Chungsen Leung: Seulement 3 ou 4 p. 100.

M. Les Linklater: Si mes calculs sont bons, 1,2 million de visas sur 35 millions d'entrées, c'est environ 4 p. 100. C'est pourquoi nous misons sur l'autorisation de voyage électronique pour accroître notre capacité de faire le contrôle des voyageurs actuellement dispensés du visa; dans le processus actuel, le contrôle ne se fait pour la première fois que par l'agent des services frontaliers à l'aéroport, à l'arrivée des passagers au Canada.

Selon nous, l'autorisation de voyage électronique nous permettra de filtrer les gens et de repousser les risques à l'étranger, comme c'est le cas avec le système électronique des États-Unis, l'ESTA, ou celui de l'Australie.

M. Chungsen Leung: Je vois.

Dans le cas des gens dispensés du visa, lorsqu'ils arrivent ici, ils ont le droit de rester 60 jours. Sans un système de contrôle des sorties, comment pouvons-nous gérer une telle situation? Comment pouvons-nous éviter de nous retrouver tout d'un coup avec une entrée massive de gens qui décident de plus partir à cause de notre système généreux d'assistance sociale?

M. Les Linklater: Eh bien, monsieur le président, c'est une très bonne question. Nous dressons un profil de risque très complet pour déterminer s'il faut donner ou non à un pays une exemption pour les visas.

Comme les membres du comité le savent, avant 2009, les visiteurs de la République tchèque et du Mexique étaient dispensés du visa. Toutefois, nous avons observé un afflux important de demandeurs d'asile, si bien que nous avons décidé d'imposer le visa à ces deux pays pour nous assurer de bien gérer le risque pour le système de détermination du statut de réfugié.

Par conséquent, nous ferions des examens périodiques des pays afin de déterminer s'il y a eu des infractions importantes aux exigences en matière d'immigration ou un nombre considérable de demandes d'asile. D'après les résultats de notre examen, nous ferions des recommandations au gouvernement pour déterminer s'il est nécessaire ou non d'imposer un visa.

•(1000)

Le président: Merci, monsieur Linklater.

Madame Sims.

Mme Jinny Jogindera Sims: Merci beaucoup.

Je suis heureuse d'apprendre qu'il y a un taux de réussite de 48 p. 100 pour les gens qui font une nouvelle demande, mais j'aimerais vous expliquer ce que cela représente en matière de temps pour les bureaux des députés.

En effet, les gens finissent par se rendre au bureau de leur député local, et nous nous trouvons à passer des coups de téléphone, à nous enquerir sur le processus et à leur fournir les renseignements nécessaires pour les aider à présenter une nouvelle demande. Pour bien d'entre nous, c'est comme si nos bureaux se transformaient en centres de triage à l'urgence. Ce n'est pas très agréable. Je tenais simplement à vous en faire part.

Quel est l'argument le plus important contre l'idée d'établir un processus d'appel pour les demandeurs dont la demande est rejetée? Est-ce une question de coûts globaux ou de logistique?

M. Les Linklater: Je dirais que les coûts et la logistique entrent en ligne de compte dans notre évaluation préliminaire. Selon moi, le service à la clientèle est un autre facteur important.

Quand on examine le système australien ou le système britannique — comme je l'ai dit, il faut attendre 250 jours avant que l'appel soit instruit — et si nous les comparons à nos résultats sur

le terrain, c'est-à-dire un taux de réussite de 48 p. 100 lorsque les gens présentent à nouveau une demande après avoir essuyé un refus, moyennant des frais de 75 \$, selon toute vraisemblance, le coût et l'avantage... ces gens peuvent faire revoir leur cas et obtenir une autre décision probablement à l'intérieur de deux ou trois semaines. C'est un coût très minime comparativement à ce que nous serions tenus d'exiger dans le cadre d'un processus d'appel.

Mme Jinny Jogindera Sims: Il faut aussi tenir compte de la dimension humaine, car comme on le sait, faire une demande n'est pas une tâche facile. Pour la plupart des gens, il est beaucoup plus compliqué de faire une demande en ligne, parce qu'ils doivent recourir à des conseillers et à d'autres personnes pour qu'ils fassent une bonne partie de ce travail pour eux; alors, à bien des égards, cela crée plus d'obstacles.

Maintenant, je sais...

M. Les Linklater: Monsieur le président, j'aimerais faire une observation sur les demandes sur support papier. Même si nous encourageons la plupart des demandeurs à utiliser des installations électroniques, conformément aux lignes directrices du Conseil du Trésor, nous sommes tenus de maintenir des moyens de rechange. Alors, le format papier sera toujours disponible.

Mme Jinny Jogindera Sims: Je sais que la question de savoir si on peut subvenir à ses besoins financiers durant son séjour au Canada est importante, mais je sais aussi qu'il y a de nombreuses personnes, du moins dans ma circonscription, qui apportent avec elles toutes leurs affaires, leurs formulaires de déclaration d'impôt, des copies de leurs comptes bancaires, des renseignements sur leurs propriétés afin de les montrer aux agents. Elles prévoient payer tous les coûts de la visite, y compris l'assurance médicale, le travail, etc.

Mais en même temps, du côté financier, examine-t-on les raisons pour lesquelles une personne veut voyager? Même si c'est un visa de résident permanent et qu'on qualifie la visite de tourisme, dans bien des cas, les personnes viennent ici pour assister à des funérailles, pour être au chevet d'un mourant aux derniers moments de sa vie ou pour assister à un mariage, à un baptême ou à d'autres événements importants dans la vie de quelqu'un. Ces raisons de voyager sont-elles prises en considération au moment de décider s'il faut accorder des visas?

M. Robert Orr: Oui, monsieur le président, ces raisons entrent tout à fait en ligne de compte. Dans pareils cas, lorsque des raisons familiales impérieuses le justifient, les agents des visas tiendront également compte de l'option d'un permis de résidence temporaire. Autrement dit, on peut accorder une autorisation de voyager à une personne qui normalement ne remplirait pas les exigences en matière de visa, si des raisons impérieuses en justifient l'octroi. Cela se fait très fréquemment.

Mme Jinny Jogindera Sims: Maintenant, je ne sais pas si vous êtes au courant, mais en Inde, les agriculteurs n'ont pas besoin de produire une déclaration de revenus de la même manière que les autres travailleurs. Ainsi, il se peut que bien des gens qui présentent une demande possèdent beaucoup de terres et gagnent un très bon revenu, mais ils ne sont pas tenus de faire une déclaration de revenus. Comment vous occupez-vous de ces cas qui sortent de l'ordinaire?

M. Robert Orr: Eh bien, nous tenons absolument compte de ces facteurs. C'est justement la raison pour laquelle nous avons des agents des visas à l'étranger, et c'est un argument que je considère très important. Les agents des visas se trouvent dans ces collectivités et, dans le cadre de leur travail, ils doivent apprendre à connaître la culture locale et la façon dont les choses se déroulent pour qu'ils comprennent ce qui leur est présenté. Ils comprendraient ces sortes de situations et parviendraient ainsi à prendre de meilleures décisions.

Le président: Voilà qui met fin au quatrième tour.

Nous entamons un nouveau tour, en commençant par M. Dykstra.

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

Depuis cinq ans que je siège au comité, une des questions dominantes qui revient chaque fois que nous parlons de visas de résident temporaire, c'est celle de savoir combien de temps il faut pour traiter les demandes à Chandigarh par rapport à bien d'autres régions du monde.

Il y a toutefois une question que l'on n'a jamais posée: notre personnel est-il paresseux, et est-ce la raison pour laquelle il n'arrive pas à traiter ces demandes à temps?

• (1005)

M. Robert Orr: Les statistiques pour Chandigarh sont en fait très impressionnantes. Les normes de service habituelles pour un visa de visiteur sont de 14 jours, mais 80 p. 100 des demandes à Chandigarh sont traitées dans les 11 jours.

M. Rick Dykstra: Je dirais donc qu'ils travaillent de façon très efficace et productive.

M. Robert Orr: Je crois que nous pourrions l'affirmer, oui.

M. Rick Dykstra: Les problèmes qui surviennent se rapportent aux cas complexes, et d'après ce que je comprends, il y a souvent des dossiers qui soulèvent les préoccupations des personnes qui les examinent, car ils semblent être frauduleux.

M. Robert Orr: C'est souvent un problème.

M. Rick Dykstra: Quelles sont les trois, quatre ou cinq principales méthodes frauduleuses utilisées par les individus pour contourner le processus en trichant pour entrer au Canada?

M. Robert Orr: Je dirais que les méthodes varient. La première consiste à présenter des renseignements inexacts. La deuxième serait de fournir des documents frauduleux, qu'il s'agisse de faux relevés bancaires ou de faux documents d'études. Il existe une variété de méthodes. La troisième pourrait être l'imposteur, quelqu'un qui se fait passer pour quelqu'un d'autre. Grâce à l'utilisation de la biométrie, nous espérons pouvoir limiter cette dernière forme de fraude.

M. Rick Dykstra: Vous avez très bien ouvert la voie à ma prochaine question, qui porte sur la question de l'intégration de la biométrie et les vérifications de niveau de sécurité que nous entendons imposer au cours des prochaines années, y compris notre partenariat avec les États-Unis à cet égard.

Le thème de cet examen est la sécurité des Canadiens dans le cadre du processus que nous suivons dans ces situations. Si nous considérons que la sécurité est le grand principe qui sous-tend les refus... car la fraude peut nous amener à croire qu'une personne tente d'entrer au pays pour une autre raison que celle indiquée dans les formulaires.

Je trouve très difficile d'entendre régulièrement des députés ici, à la Chambre des communes, affirmer que d'autres raisons que la

sécurité de notre pays et celle des citoyens canadiens expliquent pourquoi nous portons autant d'attention aux contrôles effectués par les employés de notre ministère qui travaillent à l'étranger.

Pourriez-vous nous dire ce que vous en pensez?

M. Les Linklater: Je pense que nous prenons très au sérieux notre responsabilité en vertu de la Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés. Nos agents en poste à l'étranger constituent la première ligne d'action en ce qui concerne l'accès au Canada dans le cadre du processus de demande de visa, et grâce à notre partenariat avec les organismes de sécurité publique, nous nous acquitons très bien de notre tâche chaque jour. Bob a parlé du dévouement des employés dans certains de nos bureaux par rapport aux pressions qu'ils subissent. La quantité de travail qu'ils accomplissent aussi rapidement et avec d'aussi bons résultats est remarquable, sur le plan de la qualité et de l'assurance de la qualité fondée sur nos principes de gestion du risque.

Monsieur le président, comme nous l'avons indiqué, nous prenons très au sérieux notre rôle qui consiste à protéger les Canadiens et les résidents permanents au Canada des menaces et des risques. Nos agents travaillent chaque jour à améliorer et à préserver l'intégrité des programmes afin que personne n'abuse de la générosité du Canada.

M. Rick Dykstra: L'un des défis auxquels nous sommes confrontés en tant que députés — comme l'ont indiqué Mme Sims, à quelques reprises, et M. Lamoureux, à une occasion —, c'est l'inadmissibilité des personnes qui veulent venir ici pour une occasion spéciale.

L'un des points qu'elle a soulevés à quelques reprises, qui donne lieu à cette question, c'est qu'en général, ceux qui demandent à leur famille, à des amis ou à des proches d'un autre pays de venir les visiter ici et ceux qui demandent un visa sont des gens assez à l'aise qui sont prêts à prendre toutes les responsabilités nécessaires.

L'une des questions dont nous avons discuté lors de notre étude sur la sécurité portait sur la possibilité d'imposer une caution, si vous voulez — un droit qui serait associé à la visite de la personne au Canada — et la possibilité que cette caution soit conservée par le ministère jusqu'à ce que cette personne... Maintenant que nous travaillons à nos stratégies de suivi des entrées et des sorties, l'imposition d'une caution semblerait logique.

Le ministère a-t-il examiné la possibilité de cette mesure et, dans l'affirmative, l'avez-vous comparée à ce que font les autres pays qui mettent en oeuvre une stratégie semblable?

• (1010)

M. Les Linklater: Nous n'avons pas beaucoup travaillé là-dessus. Comme je l'ai dit, nous pensons que le processus actuel répond très bien à la demande d'accès au Canada.

De prime abord, nous estimons qu'il est assez difficile de gérer une caution sur le plan administratif. D'après ce que nous avons constaté dans le passé, il n'y a pas eu d'effet dissuasif lorsque les cautions ont été utilisées par d'autres pays. Les gens entrent dans la clandestinité ou perdent la caution simplement pour pouvoir avoir accès à un autre pays. La gestion des fonds est complexe et accroît les risques.

Selon notre évaluation initiale, cela ne semble pas être une approche viable; en fait, elle a été étudiée par le comité en 2005, et la recommandation a été rejetée.

Le président: Merci, monsieur Linklater.

Madame Groguhé.

[Français]

Mme Sadia Groguhé: Merci, monsieur le président.

On parlait plus tôt des refus. Est-ce qu'il serait possible de faire parvenir au comité un tableau récapitulatif des cas de refus, qui représentent 18 %? Nous pourrions ainsi prendre connaissance de cet éventail de refus.

M. Les Linklater: Je dois dire que de déterminer quelles sont les raisons des refus posera des difficultés ou des défis, parce que ces données ne sont pas entrées dans notre système. C'est seulement indiqué si c'est approuvé ou refusé. Les raisons d'un refus sont détaillées dans les notes.

Mme Sadia Groguhé: Ah, c'est dommage.

J'ai une question concernant la mise en place de la biométrie et les demandes de résidence temporaire. De quelle façon la collecte de données biométriques aiderait-elle l'agent de l'immigration à déterminer l'intention du voyageur?

M. Les Linklater: Pour nous, l'intérêt principal de la mise en oeuvre d'un système de biométrie est d'établir l'identité du voyageur en question. Si nous pouvons, avec l'aide de nos partenaires, déterminer qu'une personne possédant les mêmes caractéristiques a déjà soumis une demande ou est déjà allée dans un autre pays sous une autre identité, nous aurons une bonne indication que cette personne n'est pas de bonne foi. Cela nous permet, au début du processus, d'établir l'identité de la personne devant nous en faisant correspondre ses caractéristiques physiques à un certain nom.

Mme Sadia Groguhé: D'accord. Donc, ce serait principalement axé sur les fraudes liées à l'identité.

M. Les Linklater: Oui.

Mme Sadia Groguhé: Très bien.

En ce qui concerne les frais que devront assumer les voyageurs à la suite de la mise en place de l'autorisation de voyage électronique, est-ce que CIC a déterminé un montant?

M. Les Linklater: Pas encore, mais nous nous guiderons sur les dispositions de la Loi sur la gestion des finances publiques. Nous ne pouvons pas mettre en place des frais supérieurs au coût du service lui-même. Nous suivons le processus réglementaire. Nous allons publier au préalable les règlements dans lesquels seront indiqués les frais et nous allons inviter le public à nous soumettre ses commentaires au sujet des frais.

En ce moment, nous pensons pouvoir offrir un tarif très compétitif comparativement à nos pays concurrents. Ce sera environ 10 \$.

Mme Sadia Groguhé: D'accord.

Pouvez-vous nous donner une idée de la liste de bases de données qui seront consultées par le système pour émettre l'autorisation de voyage électronique? Est-ce que les bases de données seront

canadiennes ou internationales, ou encore de certains pays en particulier? De quelle façon cela va-t-il se faire?

• (1015)

M. Les Linklater: Parlez-vous de la biométrie?

Mme Sadia Groguhé: Oui.

[Traduction]

Une voix: Pour l'AVE.

[Français]

M. Les Linklater: Parlez-vous du visa électronique ou de la biométrie?

Mme Sadia Groguhé: Je parle de l'AVE principalement.

M. Les Linklater: Nous allons travailler avec la Gendarmerie royale du Canada pour la biométrie. C'est la GRC qui va garder toutes les données et établir le lien avec d'autres agences pour déterminer quelles sont les informations disponibles sur une personne donnée.

Mme Sadia Groguhé: D'accord. Donc, ce sera principalement une base de données constituée par la GRC, ou celle qui existe actuellement à la GRC, je suppose?

M. Les Linklater: Oui.

Mme Sadia Groguhé: D'accord.

En vertu du projet de loi C-45, les frais liés à l'AVE ne seront pas soumis à la Loi sur les frais d'utilisation. Pour quelle raison exemptez-vous les services liés à une demande d'autorisation de voyage électronique et les mesures biométriques de la Loi sur les frais d'utilisation?

M. Les Linklater: Comme les membres du comité le savent bien, le processus à suivre pour établir les frais est très compliqué et très long. Nous avons l'obligation de consulter les gens touchés par cette initiative. Dans le contexte canadien où ces frais seront payés par les Canadiens, ces derniers méritent que nous tenions des consultations sur la question.

Étant donné que nous devons consulter les étrangers à l'extérieur du pays et que nous nous guiderons sur les dispositions de la Loi sur la gestion des finances publiques, l'exemption nous donne un outil de flexibilité pour nous assurer de pouvoir réagir aux circonstances à l'étranger. Cependant, nous ne pouvons pas exiger des frais qui sont supérieurs au coût du service.

Mme Sadia Groguhé: A-t-on pensé à un processus par lequel, malgré l'existence de cette exemption, le Parlement pourrait être informé des changements de modalités, notamment?

M. Les Linklater: Oui. Les frais liés à l'autorisation électronique devraient être établis dans nos règlements. Il y aura un processus de détermination des règlements, ce qui comprend le processus de publication préalable où on invite le public et les députés à exprimer leur point de vue.

Mme Sadia Groguhé: Je vous remercie.

Dans le cas, par exemple, du refus d'une demande de visa temporaire, vous n'avez mentionné que deux possibilités, dont celle de présenter une nouvelle demande.

Si le demandeur fait une autre demande, il est obligé de reconstituer un dossier et de repasser par l'ensemble du processus, alors qu'il a déjà fait une première demande. Peut-on penser à modifier le processus à cet égard pour que le demandeur n'ait pas à présenter tout son dossier, mais uniquement les pièces justificatives supplémentaires? Cela permettrait d'éviter un surcroît de travail. Peut-on envisager cela? De quelle façon cela serait-il possible?

[Traduction]

M. Robert Orr: Merci beaucoup. C'est une question importante que nous devrions examiner.

L'une des choses que nous tentons de faire, c'est de donner le plus d'informations possible dès le départ, afin que les gens aient une idée précise de ce qui est requis et qu'ils fournissent les bons renseignements.

Nous espérons également que les employés des centres de réception des demandes pourront fournir des conseils relativement à ce qui manque dans les demandes. Ils ne donneront pas de conseils au sujet du processus et de ce que l'on devrait présenter à ces bureaux, mais ils peuvent en donner sur les éléments manquants dans les documents, lorsque la personne n'a pas répondu à des questions, etc. C'est souvent la raison des refus. Il n'y a tout simplement pas suffisamment d'information de ce genre. Nous préférons donner plus de renseignements dès le départ pour éviter que les demandeurs ne soient obligés de revenir, afin qu'ils aient une idée très précise de ce qui est requis et qu'ils puissent aller de l'avant.

Le président: Merci.

Monsieur Lamoureux.

• (1020)

M. Kevin Lamoureux: Merci, monsieur le président.

Au cours des 12 ou 18 derniers mois, les membres du Comité de la citoyenneté et de l'immigration ont discuté des améliorations possibles au système de délivrance des visas. Nous croyons en la bonne volonté de chacun et nous voulons voir tous les partis participer à ces discussions. Il serait avantageux pour nous, en tant que membres du comité, d'obtenir certains renseignements.

Dans la circonscription que je représente, je rencontre beaucoup de gens qui viennent des Philippines, de Chandigarh, en Inde, et de l'Ukraine. Quand je regarde les taux d'acceptation de 80 à 84 p. 100 en Ukraine, environ 80 p. 100 aux Philippines et, comme vous l'avez souligné plus tôt, 52 p. 100 à Chandigarh, je me dis qu'il serait bien de pouvoir les comparer. L'autre jour, par exemple, je discutais avec un Ukrainien qui m'a dit que c'était plus de 90 p. 100. Je pense que cette personne disait que c'était plus de 95 p. 100 d'acceptation pour les personnes qui vont aux États-Unis. J'ai entendu des observations semblables, pour les États-Unis également, en ce qui concerne les Philippines.

Monsieur Orr ou monsieur Linklater, pourriez-vous vous engager à nous fournir des renseignements au sujet des approbations au moins pour ces trois pays, et pour d'autres pays, si vous en avez? Cela nous serait très utile. J'aimerais aussi pouvoir comparer les renseignements avec ceux du Royaume-Uni, si c'est possible. Je vous en serais reconnaissant.

Si vous voulez faire un commentaire, nous vous écoutons.

M. Robert Orr: Monsieur le président, nous pouvons certainement essayer de vous fournir cette information.

D'abord, je sais que le taux d'acceptation est de 84 p. 100 dans nos bureaux de Kiev et de Manille, ce qui est un peu plus élevé que la moyenne. Nous avons déjà parlé de Chandigarh.

Nous pouvons certainement essayer d'obtenir les comparateurs pour les États-Unis et le Royaume-Uni. Nous devons garder à l'esprit que c'est un peu comme comparer des pommes et des oranges, mais cela pourrait nous indiquer où en sont les choses.

M. Kevin Lamoureux: Pour conclure, je vais vous dire pourquoi je crois que c'est une question très importante. L'une de mes électrices est venue au restaurant McDonald's du coin; elle m'a dit que l'un de ses parents est mourant et qu'elle est incapable de faire venir sa soeur au Canada. Le malade ne peut se rendre aux Philippines, et cela veut dire qu'à moins que sa soeur n'obtienne un visa de visiteur, elle ne pourra jamais revoir son parent. C'est tragique.

Nous voudrions tous faire tout notre possible pour régler ce genre de situation.

Je vais terminer là-dessus. Si vous souhaitez formuler d'autres commentaires, n'hésitez pas. J'attendrai avec impatience de recevoir ces résultats.

M. Robert Orr: J'ajouterais seulement que les agents des visas, selon moi, sont extrêmement sensibles aux situations impérieuses de ce genre et qu'ils tentent de faciliter les choses lorsqu'ils le peuvent. Souvent, dans ces circonstances, on utilise un permis de séjour temporaire s'il n'est pas possible d'obtenir un visa. Cela ne règle pas toutes les situations, mais je pense que cela contribue grandement à les améliorer.

Le président: Merci.

Madame James.

Mme Roxanne James: Merci, monsieur le président.

En ce qui concerne le visa par rapport au permis, vous avez dit que dans bien des cas, lorsqu'il s'agit de funérailles, de maladies, de mariages, et ainsi de suite, si la demande de visa est rejetée, il peut être possible d'entrer au Canada avec un permis. Est-ce que cela arrive souvent? Vous dites que c'est une solution, que c'est fréquent. Mais quelle est la proportion de gens qui ne sont toujours pas en mesure de venir au Canada par rapport à ceux qui peuvent entrer avec un permis pour une très courte période?

M. Robert Orr: Je suis désolé, mais je n'ai pas ces statistiques en main. Nous pourrions probablement vous fournir l'information sur le nombre de permis délivrés. Nous n'aurons peut-être pas les raisons pour lesquelles ils ont été délivrés, cependant, et nous ne pourrions pas vous donner de chiffre précis. Mais nous pourrions vous fournir des renseignements utiles, je crois.

Mme Roxanne James: Merci.

Vous dites que vous pouvez nous fournir des statistiques. Vous n'avez peut-être pas les chiffres réels, mais vous devez en avoir une idée, car vous avez dit qu'il y en avait beaucoup. Pouvez-vous nous donner une estimation approximative? Je ne vous demande pas de chiffre précis.

M. Robert Orr: J'hésite beaucoup. Je pense que nous pourrions trouver les chiffres précis et vous les fournir.

Mme Roxanne James: Très bien. Dans ce cas, je ne m'étendrai pas sur cette question.

Tout au long de cette séance, nous avons parlé des solutions de rechange au système que nous avons. Il a notamment été question du système d'appel qu'utilisent d'autres pays. Il a été mentionné, je crois, que le Royaume-Uni a connu des problèmes et qu'il a dû proposer des modifications législatives. Je vous ai entendu dire que les coûts et les délais du traitement, entre autres, sont excessifs.

Ce système comporte-t-il des avantages? Les inconvénients liés à l'adoption d'un système fondé sur les appels pour les demandes de visa refusées sont-ils de loin plus importants que toute mesure concrète au Canada?

• (1025)

M. Les Linklater: Je pense que nos collègues diraient que le niveau de service et le fardeau administratif imposés au client par le processus d'appel n'aident pas. Je ne veux pas parler à leur place, mais je pense qu'au Royaume-Uni et en Australie, le système d'appel pourrait être amélioré. D'ici environ une semaine, les modifications au processus d'appel doivent prendre effet. Le Royaume-Uni vient de légiférer afin de limiter le droit d'appel pour certains membres de la famille. Cette mesure éliminera le droit d'appel pour les gens qui prévoient visiter un oncle, une tante, une nièce, un neveu ou un cousin. Je crois qu'on considérerait que c'était trop vaste et coûteux. En Australie, les délais n'aident pas les personnes qui veulent assister à un événement familial.

De notre point de vue, la possibilité de présenter une autre demande et d'utiliser le PST l'emporte sur le coût et les incidences de la mise en place d'une nouvelle division gouvernementale afin d'assurer ce type d'examen administratif.

Mme Roxanne James: Merci. Je crois que c'est tout à fait logique. Quand j'entends dire que les appels peuvent coûter 1 400 \$ à la personne, je pense que la solution, c'est simplement de présenter à un prix minime une nouvelle demande qui sera traitée beaucoup plus rapidement. Je vous remercie de cet éclaircissement.

Je ne veux pas insister sur la fraude liée aux demandes de visa, mais vous avez parlé notamment de faux relevés bancaires, de fausses lettres d'emploi et de lettres d'acceptation frauduleuses d'écoles canadiennes. S'agit-il d'écoles reconnues ici, au Canada? Existe-t-il des problèmes concernant certains établissements qui recommandent que des gens viennent au Canada pour étudier alors qu'en réalité, ils ne viennent pas du tout pour étudier? Je me demande si vous pourriez préciser si le problème vient des personnes qui écrivent de fausses lettres ou de certains établissements du Canada. Pourriez-vous nous en parler quelques minutes?

M. Les Linklater: Je dirais que c'est un peu des deux, et je suis sûr que Bob pourra ajouter quelque chose. Nous avons vu des documents frauduleux ayant été prétendument délivrés par l'Université de Toronto, par exemple, et l'université n'est sûrement pas au courant. Certains faussaires sont très doués pour reproduire des documents à l'extérieur du Canada, et les gens n'hésitent pas à les présenter dans le cadre d'une demande.

Quant aux établissements du Canada, nous en avons vu dans le passé où il existait un mouvement de facilitation relativement à la délivrance de lettres. Les provinces sont très sensibles à cette situation. Nous travaillons avec les provinces et les territoires à l'amélioration de la réglementation afin que seuls les établissements qu'ils désignent comme ayant des mécanismes adéquats d'assurance de la qualité soient autorisés à accueillir des étudiants étrangers. Ce sera en vigueur en 2014.

Mme Roxanne James: Donc, il arrive effectivement que des étudiants viennent ici avec un visa d'étudiant, ou un visa en général,

en indiquant qu'ils fréquenteront une école, ce qu'ils ne feront jamais, en fait.

M. Les Linklater: Malheureusement, il y a actuellement des problèmes en ce qui a trait au régime de réglementation et c'est ce que nous essayons de régler grâce à cette série de modifications. En fait, en vertu de la réglementation, nous n'obligeons pas les gens d'assister aux cours pour maintenir leur statut d'étudiant en règle. Nous savons que nous tentons de corriger une lacune importante qui représente une menace à l'intégrité du programme.

Mme Roxanne James: Merci beaucoup de ces commentaires.

Mon collègue, M. Dykstra, a parlé d'imposer une caution pour les demandes de visa. Je crois vous avoir entendu dire que cela représenterait un fardeau administratif et que cela n'aurait pas un effet dissuasif pour quelqu'un qui veut venir au Canada et ensuite y rester, tout simplement.

J'aurais tendance à être d'accord sur ce point, car si j'étais une personne souhaitant venir au Canada et n'ayant pas l'intention d'en sortir, si j'étais obligée de payer à l'avance une caution, des droits ou une importante somme d'argent, je me moquerais bien d'obtenir un remboursement ou non et je resterais au Canada de toute façon.

• (1030)

M. Les Linklater: Je pense qu'au moment même où nous examinons la possibilité d'activités liées au crime organisé et au passage de clandestins, cela pourrait représenter une solution très facile qui favoriserait ce genre d'activités.

Mme Roxanne James: En fait, c'était ma prochaine question. Pensez-vous que cela aurait une incidence sur le passage de clandestins et sur les personnes impliquées dans la traite de personnes, qui n'auraient alors qu'à payer la caution pour que tout soit réglé?

M. Les Linklater: Tout à fait. Selon notre expérience des dérivés de migrants irréguliers, les gens sont prêts à payer beaucoup d'argent pour monter à bord d'un navire pour venir au Canada dans des conditions très dangereuses. S'ils pouvaient avoir recours à un processus de caution pour obtenir un document autorisant leur entrée, s'ils n'ont aucune intention de sortir du pays, ce serait certainement une option plus attrayante.

Le président: Merci.

Le mot de la fin revient à Mme Sitsabaiesan.

Mme Rathika Sitsabaiesan (Scarborough—Rouge River, NPD): Merci, monsieur le président.

Il y a deux ou trois semaines, j'ai organisé dans ma circonscription une séance de discussion ouverte sur cette question précise des visas de visiteur. J'ai rencontré plus de 100 personnes à cette occasion. À mon avis, le nombre de personnes présentes à cette séance de discussion témoigne réellement de la pertinence de cette étude et du fait que le processus lié aux visas de visiteur est une grande préoccupation pour beaucoup de personnes de nos collectivités. Pendant la réunion, les membres de ma collectivité ont proposé des changements, dont l'un portait sur la nécessité de mettre en place un processus d'appel de façon à ce que les gens ne soient pas tenus de remplir maintes fois des demandes détaillées.

Les participants ont remarqué une tendance, c'est-à-dire l'existence d'incohérences dans les décisions des agents relatives à l'approbation ou au rejet des demandes. Prenons par exemple deux familles originaires du même pays qui se trouvent dans des situations très similaires. Dans un cas, la demande serait approuvée et dans l'autre, elle serait rejetée. Il pourrait vous être difficile de nous donner une raison, mais pourriez-vous nous expliquer comment ou pourquoi cela pourrait se produire?

M. Robert Orr: Lorsque les agents étudient une demande, ils examinent un tableau global des facteurs de risques. Ils évaluent une grande variété de facteurs distincts. Ils étudient les facteurs liés à l'admissibilité, qui sont relativement simples, mais il y a ensuite une question d'intention, ce qui est extrêmement difficile à évaluer. Les agents examinent alors divers facteurs pour essayer de déterminer l'intention. Cette personne a-t-elle l'intention de sortir du Canada à la fin de la période de visite prévue? Les agents essaient d'évaluer un large éventail de facteurs distincts.

Premièrement, très peu de demandes sont identiques. Il y a toujours des facteurs distincts qui entrent en ligne de compte; il est donc très difficile de les comparer. Pour tout dossier — la Cour fédérale respecte et reconnaît ce fait —, il est possible que des agents examinent une série de facteurs identiques et en arrivent, après examen, à une décision différente, et ce, pour des motifs tout à fait valables. Ce n'est pas un manque de professionnalisme ou un manque de volonté de favoriser les déplacements, mais lorsqu'on examine l'ensemble des facteurs, il est possible d'en arriver à différentes décisions.

Mme Rathika Sitsabaiesan: Bien.

Plus tôt, en réponse à la question d'un autre intervenant, vous avez mentionné que le seul processus d'appel, si une demande est rejetée, consiste à présenter une nouvelle demande ou à présenter une demande d'examen judiciaire auprès de la Cour fédérale.

Savez-vous combien de demandes sont présentées à la Cour fédérale aux fins d'un examen judiciaire?

M. Robert Orr: C'est un recours qui est utilisé, mais c'est relativement rare. Je crois qu'en 2011, 64 dossiers ont été présentés à la Cour fédérale.

Mme Rathika Sitsabaiesan: Il y a eu 64 cas en 2011. Savez-vous combien de demandes ont été rejetées? On parle de 64 cas sur un total de...?

M. Robert Orr: Je n'ai pas les chiffres réels à ce sujet. Nous pouvons essayer de vous les fournir.

Mme Rathika Sitsabaiesan: Faites-les parvenir à la greffière, s'il vous plaît. Merci.

Monsieur le président, me reste-t-il du temps?

Le président: Oui.

Mme Rathika Sitsabaiesan: Formidable.

À mon bureau, nous voyons beaucoup de cas de demandes de visa de visiteur rejetées. Les gens se présentent au bureau lorsque leur demande est rejetée. Le refus est présenté sous forme d'une liste de contrôle, qui ne fournit que très peu de détails. La demande ne prouve pas qu'ils s'en retourneront, car il n'y a pas suffisamment... peu importe. Les gens veulent plus de détails. Ils veulent savoir ce qui ne va pas et ce qu'ils peuvent faire pour améliorer leur demande. Lorsque leur première demande est rejetée, ils en présentent une deuxième. Toutefois, s'ils n'améliorent pas considérablement leur demande, ils essaieront un nouveau refus. Ils veulent savoir comment vraiment améliorer leur demande, mais la liste de contrôle ne leur fournit pas cette information. Lorsqu'ils appellent au ministère, on leur dit que c'est la décision qui a été rendue, sans plus de détails.

Que peuvent faire mes électeurs ou les électeurs de partout au pays pour obtenir plus d'informations sur les motifs du rejet de leur demande? Comment peuvent-ils améliorer leur demande de façon à ce que leur prochaine demande soit acceptée?

•(1035)

M. Robert Orr: Il s'agit d'un problème très épineux auquel nous sommes confrontés parce que nous aimerions donner plus d'informations, mais c'est aussi lié au temps dont nous disposons pour traiter toutes les demandes. Si nous fournissions à chacune des personnes une liste détaillée des exigences, ce serait une tâche très longue et très difficile. C'est pourquoi nous avons choisi cette approche d'une liste de contrôle plus générale. Toutefois, cela se fait avec sérieux et nous espérons que cela leur donnera une bonne idée des motifs et du raisonnement qui justifient la décision.

S'ils souhaitent présenter une nouvelle demande, ils pourraient utiliser ces renseignements pour essayer d'apporter des correctifs sur cet aspect précis. Ils pourraient obtenir le résultat souhaité à l'aide de documents ou de bien d'autres façons. Comme je l'ai indiqué, le nombre de personnes qui présentent une nouvelle demande et le taux d'approbation de ces demandes indiquent qu'en général, les gens obtiennent des renseignements qui les aident vraiment à préparer une nouvelle demande.

Le président: Merci.

Le temps est écoulé, je crois.

Monsieur Orr, monsieur Linklater, merci d'être venus. Nous vous avons probablement demandé de comparaître pour une durée plutôt inhabituelle. Nous vous remercions d'avoir accepté. Merci de nous avoir donné un aperçu du sujet de l'étude que nous entreprenons.

Nous allons suspendre la séance; nous devons brièvement discuter des travaux du comité, à huis clos.

[La séance se poursuit à huis clos.]

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.

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.

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