



CHAMBRE DES COMMUNES
HOUSE OF COMMONS
CANADA

Comité permanent de la citoyenneté et de l'immigration

CIMM • NUMÉRO 045 • 1^{re} SESSION • 42^e LÉGISLATURE

TÉMOIGNAGES

Le mardi 13 décembre 2016

—
Président

M. Borys Wrzesnewskyj

Comité permanent de la citoyenneté et de l'immigration

Le mardi 13 décembre 2016

•(1530)

[Traduction]

La vice-présidente (Mme Jenny Kwan (Vancouver-Est, NPD)): Chers collègues, la séance est ouverte.

Comme vous le savez, conformément au paragraphe 108(2) du Règlement, nous étudions aujourd'hui la motion que le Comité a adoptée le 4 octobre pour reprendre l'étude sur la modernisation de la prestation des services à la clientèle.

Pour la première heure, de 15 h 30 à 16 h 30, nous avons deux témoins. Le premier, de l'Association canadienne des conseillers professionnels en immigration, est son directeur général, Dory Jade. Nous avons aussi une porte-parole du Conseil canadien pour les réfugiés, sa présidente, Loly Rico. Elle sera là par vidéoconférence, car elle est à Toronto aujourd'hui.

Bienvenue à nos témoins. Commençons par M. Jade.

Vous avez sept minutes pour votre exposé, après quoi nous entendrons Mme Rico pendant sept minutes.

M. Dory Jade (directeur général, Association canadienne des conseillers professionnels en immigration): Bonjour, madame la présidente, distingués membres du Comité et mesdames et messieurs. Merci de m'avoir invité aujourd'hui à faire un exposé sur la modernisation de la prestation des services à la clientèle. Je suis le directeur général de l'Association canadienne des conseillers professionnels en immigration, l'ACCPI. Notre association représente les conseillers en immigration au Canada. À l'échelle du Canada, nous avons quatre chapitres et environ 1 500 membres.

[Français]

Je vous remercie donc de nous avoir invités à comparaître devant le Comité aujourd'hui.

C'est un plaisir pour moi d'être parmi vous et de vous faire une présentation sur la modernisation du service à la clientèle d'IRCC et d'autres services.

[Traduction]

Notre exposé vous a été remis en anglais, mais je serai heureux de répondre à vos questions en français ou en anglais.

En guise d'introduction, je mentionnerai qu'IRCC traite des millions de demandes, qui comprennent des demandes de résidence temporaire, des demandes de RP, des AVE, et des demandes d'AIPRP. J'utilise des sigles pour aller plus vite. Je crois que nous connaissons tous ces sigles.

Au fil des ans, nous avons apporté diverses améliorations au système. Cependant, en cette ère de technologie, le temps est venu de doter IRCC des meilleurs outils de technologie et d'offrir un service convenable et respectueux — excusez-moi; respectable — à la clientèle.

Je commencerai par la communication offerte par l'IRCC. De fait, elle se divise en trois catégories.

D'abord, il y a les messages personnalisés. Il s'agit essentiellement des lettres que reçoivent les candidats et les conseillers en immigration, au nom du client qu'ils représentent, au sujet de l'avancement du dossier, de la décision ou d'autres documents requis.

La deuxième catégorie de communication est les messages automatisés. Dans le nouveau système et avec les services électroniques, IRCC a commencé à envoyer des communications dites « de masse » pour informer ses clients d'une question, etc. Dans ce cas-ci, nous sommes ennuyés par le fait qu'IRCC envoie des messages vraiment pas personnalisés. Ces messages ne donnent pas de noms, ni de numéros de dossier, ni les coordonnées du représentant autorisé. Je voudrais soulever ce point aujourd'hui.

La troisième catégorie est le centre d'appels. J'en profite pour féliciter du changement qu'il a fait. Je ne sais pas si vous avez tenté de joindre le centre d'appels récemment, mais le message, la façon de faire et l'approche ont complètement changé. Nous sommes heureux du genre d'approche qu'a prise IRCC. Ainsi, l'ancien message commençait à peu près comme : « Si vous insultez notre personnel ou les personnes participant à l'appel, nous prendrons des mesures et nous raccrocherons. » Le nouveau message dit plutôt quelque chose comme : « Bienvenue. Merci d'avoir appelé Immigration et Citoyenneté Canada. » Tout un changement!

Nous aimerions aussi recommander de diviser nos agents de centre d'appels en catégories, de manière que certains d'entre eux soient plus haut gradés. Cela donnerait l'option de les mettre en contact avec les conseillers en immigration qui représentent des clients dans des dossiers particuliers. Nous croyons que de cette façon — en demandant aux agents d'immigration d'apporter des changements ou en leur envoyant des courriels, et ainsi de suite — nous pourrions économiser beaucoup de temps plus tard. Nous pourrions appeler une ligne téléphonique particulière et demander des changements mineurs au dossier.

Je passe maintenant aux délais de traitement. Nous savons tous que les délais de traitement ont atteint des niveaux inacceptables.

•(1535)

Je crois qu'il faut féliciter chaudement le ministre McCallum de la décision finale qu'il a prise. Nous savons combien de ressources et combien d'argent il faudrait pour ramener à 12 mois le délai de traitement pour la catégorie de la famille. Mais c'est par comparaison avec une demande au titre d'Entrée express. Dans Entrée express, le candidat est invité à présenter une demande, qui se traite en six mois ou moins. Nous repoussons encore nos catégories des personnes pouvant être admises pour des raisons humanitaires et les catégories autres que de l'immigration économique. Elles sont 50 % plus lentes que la catégorie de l'immigration économique.

J'aimerais aussi aborder l'aspect du SMGC, le système mondial de gestion des cas, qui sert à gérer toute l'opération à IRCC, à l'ASFC, et, bien sûr, dans d'autres organismes. Ce système comprend un volet dit « portail RAR », le portail des représentants autorisés rémunérés, qui nous permet, à nous comme aux représentants autorisés, d'avoir accès à nos clients en toute sécurité. Cela nous permet aussi d'adresser des demandes à Immigration Canada et de soumettre des demandes de toutes sortes, sauf pour la catégorie de la famille, jusqu'ici.

Cela permet aussi au ministère de transférer des dossiers dans les zones de crise. Ainsi, en cas de crise dans une zone, il est désormais possible de transférer électroniquement et en toute sécurité, sans valise diplomatique, des dossiers complets ou d'en recevoir des centres de traitement canadiens et ainsi de suite, électroniquement et en toute sécurité.

La vice-présidente (Mme Jenny Kwan): Merci, monsieur Jade. Vos sept minutes sont écoulées.

M. Dory Jade: Merci.

• (1540)

La vice-présidente (Mme Jenny Kwan): Merci de votre exposé.

Passons à madame Rico. Vous avez sept minutes.

Mme Loly Rico (présidente, Conseil canadien pour les réfugiés): Bonjour.

Merci de votre invitation à parler de la modernisation des services. Comme vous le savez, le Conseil canadien pour les réfugiés est un organisme national regroupant plus de 180 organismes membres au service des immigrants et des réfugiés. Nous sommes très préoccupés par la modernisation des services en cours au sein d'IRCC. Nous voulons dire quelques mots de ses incidences sur les réfugiés et les migrants vulnérables.

Avec la modernisation, nous avons observé que les changements au site Web et en ligne ont touché particulièrement les réfugiés et nos organismes membres. La tâche de ces derniers est alourdie par tous les formulaires qu'ils doivent maintenant remplir eux-mêmes ainsi que par les formalités de présentation des demandes.

Je vais vous donner deux exemples des incidences. Le premier est qu'il y a des frais à payer pour toutes les demandes, par exemple, pour une demande de résidence permanente à titre de réfugié au sens de la Convention, ou pour une demande fondée sur des motifs d'ordre humanitaires, ou pour un permis de travail. Il faut payer en ligne. Regardez les paiements en ligne, et vous verrez qu'ils sont surtout pour les immigrants.

Parlant de réfugiés, en premier lieu, les demandeurs d'asile qui viennent tout juste d'arriver au Canada n'ont pas accès à une carte de crédit. Un problème est que cela les met en situation vulnérable, parce qu'ils doivent compter sur un ami pour avoir la carte de crédit, ou parce qu'ils doivent emprunter la carte d'un travailleur des services d'établissement pour acquitter les frais. Par le passé, ils pouvaient aller faire le paiement dans une banque puis envoyer la preuve de paiement. C'était plus facile parce qu'ils pouvaient se rendre à la banque puis envoyer la preuve par la poste.

C'est l'un des défis que nous avons observés.

De même, lorsque c'est en ligne, les réfugiés n'ont pas toujours accès à un ordinateur et n'ont pas nécessairement l'expertise pratique de la technologie. Un grand nombre viennent d'un camp de réfugiés ou de pays où l'accès aux ordinateurs est plus difficile.

L'autre exemple que je veux vous signaler concerne les cartes de crédit prépayées. Nous avons soulevé le problème à nos tables

rondes avec IRCC. IRCC dit que le réfugié peut acheter une carte de crédit prépayée, mais la solution d'IRCC pour la carte de crédit prépayée n'est pas satisfaisante, car la carte prépayée est toujours d'un très faible montant.

L'autre point est que les formulaires à remplir par voie électronique sont aussi un fardeau, surtout avec le parrainage privé. Pour vous donner un exemple, l'annexe A est le formulaire qu'il faut pour déclarer ce qui s'est produit ou ce que vous avez fait dans les 10 dernières années. On essaie de se brancher par Skype et de donner toute l'information avec le client lorsqu'il est en dehors du pays. Même lorsqu'on remplit les formulaires ou établit les permis de travail ici au Canada, cela prend plus de temps. C'est l'un des problèmes.

Il y a du positif lorsque cela se fait en ligne. Nous pouvons numériser tous les formulaires IMM. La plupart du temps, les parrains privés peuvent économiser de l'argent pour UPS et les autres services de messagerie, parce qu'ils n'ont pas besoin d'envoyer les documents.

Je voudrais aussi mentionner que la modernisation s'est accompagnée d'une augmentation de certains frais, mais il n'y a pas d'uniformité parmi les agents d'IRCC. Ainsi, le demandeur d'asile qui voit sa demande refusée doit payer les frais des permis de travail. L'ordinateur dit qu'ils ont augmenté de 100 \$, mais cela n'a rien à voir avec les demandes d'asile refusées. Lorsque nous disons cela au client et remplissons les formulaires et faisons le paiement, certains agents nous renvoient parfois la demande en réclamant 100 \$.

• (1545)

J'essaie d'expliquer que la modernisation du service entraîne certains manques de convergence, et aussi que l'information communiquée aux agents d'immigration n'est pas homogène. Par exemple, si vous téléphonez au centre d'appels, vous n'obtenez pas toujours la même information. Nous recommandons à IRCC de commencer par songer sérieusement qu'il faut tenir compte de la diversité et des différentes catégories touchées par l'immigration, s'il veut faire une modernisation et tout faire en ligne.

De même, par le passé, tout cela était articulé sur la perspective économique, mais nous devons aussi tenir compte des réfugiés et des causes de leurs vulnérabilités. Au CCR, nous déplorons que, parfois, lorsqu'ils commencent à demander de l'aide, ils risquent d'être exploités parce qu'ils doivent payer des frais pour quelque chose qu'ils pourraient faire gratuitement pour peu que l'accès soit plus convivial. Nous examinons aussi s'ils vont faire les séances du matin pour les services. Nous les voyons aussi parler aux ONG pour des consultations, parce que les ONG sont ceux qui travaillent en première ligne, travaillent avec des clients et font le débroussaillage.

Une des choses que nous examinons dans la modernisation est l'efficacité. Nous disons à IRCC et même au ministre que, par exemple, un aspect de la modernisation devrait être d'abrèger les délais de traitement, surtout pour la réunification des familles. Cela ne se fait pas. De même la personne qui présente une demande de statut de réfugié pourrait profiter en même temps du Programme fédéral de santé intérimaire et obtenir un permis de travail. Dans ce cas-là, elle pourrait commencer à travailler.

Voilà qui conclut mes remarques.

La vice-présidente (Mme Jenny Kwan): Merci beaucoup, madame Rico. C'est parfait.

Nous passerons au tour de rôle pour sept minutes chacun. J'ai M. Tabbara d'abord.

M. Marwan Tabbara (Kitchener-Sud—Hespeler, Lib.): Merci beaucoup.

Merci à nos deux témoins de leur comparution dans le contexte de notre étude sur la modernisation de la prestation des services à la clientèle.

Ma première question s'adresse à vous deux, mais je commencerai par M. Jade.

Avez-vous des idées sur la façon dont la technologie peut jouer un plus grand rôle dans l'amélioration de l'expérience des services à la clientèle?

M. Dory Jade: Merci de la question. De fait, nous avons aussi fait quelques recommandations. La plupart sont fondées sur la technologie.

En premier lieu, l'agent qui rend une décision verse des notes au dossier. Lorsqu'un cas est traité par un représentant autorisé dans le système SMGC et dans le portail des représentants autorisés, ces notes pourraient être disponibles de façon très sécuritaire, ce qui nous ferait économiser du temps en nous dispensant de présenter une nouvelle demande d'accès à l'information. Elles seraient dans le même portail que celui dans lequel nous présentons la demande. Nous pourrions avoir une communication dans les deux sens.

Nous recommandons également de créer plus de niveaux de centres d'appels. De cette façon, avec la technologie, il suffirait d'entrer dans le centre d'appels et de trouver un agent de rang supérieur capable de répondre à une question qui ne serait pas une question générale, mais concernerait un cas précis.

Nous avons quelques autres points à soumettre. Le suivi est très important. IRCC a reçu plus de 3 000 plaintes l'an dernier, dont la vaste majorité portait sur le fait que le client ne savait pas où en était son dossier. C'était ainsi. Je pense à un système de repérage comme celui que tous les services de courrier ont déjà : lorsque vous commandez quelque chose, vous savez que votre commande est en transit, puis à la fin de la journée, vous la recevez. Cela serait une excellente pratique à instaurer à IRCC dans le portail des représentants autorisés. De cette façon, les représentants autorisés pourraient voir, par le repérage, que le cas se trouve chez un agent donné. Le nom de l'agent ne serait pas dévoilé. La plupart du temps, l'agent a utilisé ses initiales et il pourrait continuer de le faire pour protéger son identité. Cela ne pose pas de problème mais, au moins, nous saurions où en est le cas, et nous pourrions faire le suivi en conséquence.

Voilà certains des points que nous avons soulevés pour ce qui est de l'accès technologique au système.

• (1550)

M. Marwan Tabbara: Et qu'en pense notre deuxième témoin.

Mme Loly Rico: Si vous entrez en ligne dans le site Web, une des choses positives que vous verrez est que l'accès est plus rapide, mais que tous les sites Web ont été organisés comme si le client allait être représenté par un avocat ou par un conseiller. Un grand nombre ne peuvent pas se payer un représentant et doivent s'adresser aux services communautaires. En disant qu'il faut simplifier le site Web, nous voulons dire que l'utilisateur doit pouvoir remplir lui-même les formulaires. Vous pourriez donner des conseils ou de l'orientation dans différentes langues populaires. Ce pourrait être en mandarin, en espagnol ou dans une autre langue, pour qu'on puisse comprendre les formulaires. Par exemple, s'agissant d'une prolongation de visa, qui pourrait être une simple prolongation de permis de travail pour un demandeur d'asile, il faut remplir ces formulaires. C'est pourquoi nous parlons de simplifier pour que les réfugiés puissent avoir un permis de travail lorsqu'ils font une demande d'asile.

Le concept à l'heure actuelle est qu'il faut être légalement représenté par un avocat ou un conseiller. Nous préconisons de donner aux réfugiés la possibilité de remplir eux-mêmes les formulaires s'ils en sont capables.

M. Marwan Tabbara: Vous avez effleuré ma question, monsieur Jade.

Au sujet des niveaux de centres d'appels que vous avez mentionnés, bien souvent, on demande à nos bureaux où en est la demande d'un client donné. Il faut beaucoup de temps pour trouver à quel stade en est la demande particulière, davantage que dans les cas où il faut plus d'information et qui peuvent prendre plus de temps.

Que recommanderiez-vous pour une simple demande d'information sur l'état d'avancement d'un cas? Vous mentionniez les niveaux de centres d'appels. Que recommanderiez-vous?

M. Dory Jade: C'est plutôt pour les cas complexes. Mais pour un état d'avancement, nous savons que cela peut se faire par l'intermédiaire du système, avec les interactions que nous avons couramment avec IRCC. Nous recommandons d'ajouter au portail une section indiquant l'état d'avancement exact de chaque cas particulier. Chaque agent travaillant à un cas est suivi dans le nouveau système. Il suffit d'un deuxième niveau de sécurité, pour ouvrir l'accès encore plus.

Ce qui se passe aujourd'hui avec tous les députés — et on nous le répète chaque fois que nous venons à Ottawa — est qu'ils sont submergés de demandes d'électeurs de leur circonscription disant qu'ils ne savent pas où en est rendu le traitement de leur cas. Cela fait parfois un an. C'est exactement ce dont on se plaint. Pour satisfaire toutes ces personnes, nous recommandons de leur indiquer au moins où en est rendu leur cas. C'est tout. Je ne pense pas que cela soit difficile, technologiquement parlant. Cela devrait être facile à faire par application du processus.

À l'heure actuelle, si vous avez un cas — et je suis sûr que de nombreux adjoints dans votre bureau vous le diront — il peut y avoir trois ou quatre états d'avancement. Ils sont fixes : ouverts, fermés, en cours et, sauf erreur, décision à prendre. Je ne les connais pas tous, mais il n'y en a pas plus de quatre. Le repérage du cas, lorsque le cas prend un an, est important pour le client. C'est là que la technologie peut jouer un grand rôle pour aider IRCC à faire mieux.

La vice-présidente (Mme Jenny Kwan): Merci beaucoup.

Passons à notre prochain orateur.

Monsieur Saroya, vous avez sept minutes.

M. Bob Saroya (Markham—Unionville, PCC): Merci, madame la présidente.

Nous avons parlé des centres d'appels. Êtes-vous confrontés souvent à ces problèmes? Je parle de cas concrets.

L'été dernier, le personnel de mon bureau a essayé, à de nombreuses reprises, d'appeler le centre d'appels. La réponse avait un rapport avec le renouvellement de la RP. On nous a dit qu'elle n'était pas encore prête. Lorsque j'ai appelé le bureau du ministre, on m'a dit qu'elle n'était pas encore prête. Lorsque j'ai appelé mon client pour m'excuser, parce que le document n'était pas encore prêt, il m'a dit : « Oh non, monsieur, je l'ai reçu il y a quelques jours. » Avez-vous souvent constaté ce genre de chose? C'est quelque chose qui m'est arrivé et j'ai été très gêné par cette situation.

Constatez-vous souvent ce genre de chose et que peut-on faire?

• (1555)

M. Dory Jade: Cela arrive. C'est une question de cohérence. Cela arrive souvent dans les bureaux des visas ou les centres de traitement des demandes. L'agent termine son travail et n'enregistre pas correctement l'information dans le système. La lettre ou le permis de travail ou le document ont été envoyés au client. Le centre d'appels, toutefois, ne le sait pas.

Je ne connais pas en détail la façon dont fonctionne le système. Cela arrive toutefois de temps en temps, et je peux vous dire que le SMGC, le système qui est utilisé à l'heure actuelle, est le meilleur système pour obtenir ce résultat, parce qu'il est instantané. Lorsque vous faites un changement, il apparaît automatiquement à toutes les personnes qui voient le dossier. C'est une question d'erreur humaine maintenant. Avant, cela se produisait très souvent.

M. Bob Saroya: Est-ce quelque chose de nouveau ou qui va bientôt se faire, ou est-ce que cela existe depuis longtemps?

M. Dory Jade: En théorie, le nouveau système ne commet plus ces erreurs, sauf lorsqu'il s'agit d'erreur humaine, mais avant, ce n'était pas comme cela. Si un dossier est traité à Vegreville, par exemple, et vous voulez vérifier son statut à Ottawa, si une décision a été prise dans le dossier, lorsque vous apprenez que la décision a été prise, en raison de la différence de fuseau horaire... Je ne pense pas que cela se produise encore, sauf s'il s'agit d'une erreur humaine.

M. Bob Saroya: Madame Rico, voulez-vous ajouter quelque chose?

Mme Loly Rico: Oui. Cela se produit encore. Un des problèmes que nous avons constaté est que, même avec ce système, il semble qu'il n'y ait pas de communication claire au sein du centre d'appels, parce que, lorsque vous, ou même les clients, faites ces appels téléphoniques, on vous répond parfois « Nous ne pouvons rien vous dire » ou on vous répond qu'on ne peut pas vous fournir cette information, ou que la demande est en traitement. Ensuite, quelques heures plus tard, vous rentrez chez vous et vous voyez que le permis de travail est dans le courrier, ou il arrive même qu'ils vous disent qu'ils ont envoyé le permis de travail alors qu'il n'a pas encore été envoyé.

Je crois que nous sommes encore en train de mettre au point un processus technologique, mais nous avons tout de même constaté qu'il n'y avait pas de communication claire entre les différents agents qui travaillent sur le dossier et le centre d'appels. Un des problèmes que posent le centre d'appels et le site Web, est que, si l'intéressé veut savoir comment son dossier progresse et qu'il communique avec le

centre d'appels à ce sujet, on lui dit simplement qu'il est en traitement et qu'on ne peut pas lui expliquer ce qui se passe. Cela crée beaucoup d'anxiété pour le client.

En outre, sur le site Web — et je suis tout à fait d'accord avec mon collègue —, il n'y a que quatre catégories, et lorsqu'ils disent que la demande est en traitement, vous pouvez voir que le dossier est en traitement pendant six mois ou un an. C'est un des problèmes que nous avons rencontrés.

Vous obtenez quand même les mêmes réponses que si nous étions des travailleurs communautaires. On dirait parfois que nous ne savons rien.

M. Bob Saroya: Nous parlons d'améliorer le système. Comme vous le savez, nos budgets sont limités et plus de 50 % de notre travail consiste à appeler le centre d'appels et à faire un suivi avec nos électeurs et ce centre d'appels. Avez-vous des suggestions à faire sur la manière d'améliorer ce système?

Mme Loly Rico: Tout d'abord, il serait beaucoup plus simple que le centre d'appels vous demande de composer « 1 » pour la citoyenneté, et « 2 » pour l'immigration. Quand vous voulez connaître le statut d'un dossier ou faire un changement d'adresse, par exemple, vous pouvez le faire en ligne, mais les demandeurs d'asile ne peuvent pas le faire.

Je pense qu'il faut simplifier le recours au centre d'appels, simplifier également le site Web, tout en conservant une bonne communication.

• (1600)

M. Bob Saroya: Voulez-vous ajouter quelque chose?

M. Dory Jade: J'aimerais ajouter une chose. J'ai essayé d'appeler le centre d'appels aujourd'hui, avant de venir, pour voir comment il fonctionnait. Je reconnais qu'ils ont commencé à le faire. Vous êtes invité à faire sept choix.

Ce qu'il faut faire, à mon avis, c'est donner à chacun des agents de ce centre, une meilleure connaissance des aspects techniques et aussi des habiletés. Certains devraient se spécialiser dans les questions touchant les réfugiés, d'autres dans les permis de travail, d'autres dans la RP. C'est la solution. Même si vous pouvez composer un chiffre pour arriver dans une section particulière, il faut que la personne qui vous répond soit en mesure de vous fournir la réponse à votre question.

M. Bob Saroya: Sur un autre sujet, c'est une expérience personnelle que j'ai eue l'année dernière. Si les gens qui ont parrainé leurs parents ou si une autre personne demandaient l'aide d'un professionnel, je crois que ces demandes seraient approuvées instantanément dans 80 à 90 % des cas, et cela serait terminé. Les gens qui présentaient leurs propres demandes, qui ne disposaient pas de 500 ou 1 000 \$ pour payer quelqu'un...

La vice-présidente (Mme Jenny Kwan): Monsieur Saroya, désolée de vous interrompre, mais votre temps de parole est écoulé. Vous pourrez revenir sur cette question au cours du prochain tour.

M. Bob Saroya: Très bien, merci.

La vice-présidente (Mme Jenny Kwan): Passons au tour suivant, qui est pour moi, et je vais simplement continuer à présider la séance pour poser mes questions pendant cinq minutes, si les membres du Comité m'y autorisent.

Tout d'abord, je remercie les deux témoins d'être venus aujourd'hui.

Le traitement des demandes est le principal problème auquel font face les bureaux des députés, et bien entendu, c'est la même chose dans votre domaine. La grande question est de savoir comment l'on pourrait améliorer le système?

Le Ministère travaille en ce moment sur ce système automatisé. Ma première question s'adresse à Mme Rico. Ces changements ne s'appliquent pas pour le moment aux demandes d'asile. Pensez-vous qu'il serait souhaitable que le gouvernement effectue ces changements et les applique aussi à d'autres catégories?

Mme Loly Rico: Pouvez-vous répéter la question? J'ai un peu de mal avec le son.

La vice-présidente (Mme Jenny Kwan): Je me demande si les changements qui ont été introduits pour la catégorie économique devraient également s'appliquer à la catégorie des réfugiés ou à d'autres catégories du système d'immigration.

Mme Loly Rico: Si nous voulons le faire et si le gouvernement le décide, il faudrait tenir compte de la diversité des catégories et de la vulnérabilité des membres des diverses catégories. Par exemple, lorsque la demande est présentée en ligne, un simple changement d'adresse pour un demandeur d'asile pourrait se faire en différentes langues pour que la personne comprenne comment elle peut faire cette demande sur un ordinateur de façon à simplifier les choses. Dans ce cas, il faut savoir que les réfugiés nouvellement arrivés ne connaissent pas toujours très bien l'anglais ou le français. Ce serait une des choses à faire si l'on décide d'agir en ce sens.

La vice-présidente (Mme Jenny Kwan): Très bien.

Pour ce qui est de l'accès à l'information, il arrive souvent que les gens essaient de communiquer avec le centre d'appels et ne puissent obtenir que des renseignements très généraux. L'information automatisée est bien souvent frustrante et les demandeurs doivent souvent attendre très longtemps avant de pouvoir parler à un agent en personne. Je l'ai fait moi-même et c'est vraiment frustrant.

Monsieur Jade, je trouve intéressant que vous ayez proposé une méthode avec laquelle les gens pourraient avoir accès à l'information, et vous avez suggéré que les consultants pourraient avoir accès à des renseignements plus détaillés ou même avoir accès aux notes et ainsi obtenir cette information. Je vous demande à tous les deux s'il serait souhaitable d'adopter un système comparable au système utilisé par les banques ou pour les déclarations d'impôt. Vous produisez votre déclaration d'impôt sur le revenu. Pour pouvoir entrer dans le site et obtenir vos renseignements, vous devez avoir un mot de passe et vous êtes le seul à l'avoir, évidemment, pour des raisons de sécurité. Ne serait-ce pas une bonne chose? Les gens pourraient ainsi obtenir des renseignements détaillés et utiliseraient moins le téléphone.

J'aimerais avoir votre opinion sur cette question. Je vais commencer par M. Jade, et je reviendrai ensuite à vous, madame Rico.

M. Dory Jade: Merci.

En fait, vous abordez, je crois et je suis sûr que vous le savez, deux lois différentes, la Loi sur la protection des renseignements personnels et la Loi sur l'accès à l'information. Dans ces cas-là, ce qui arrive, tout d'abord, c'est que nous recommandons encore d'exiger que la personne se trouve au Canada. Ensuite, si l'intéressé doit avoir un nom d'utilisateur et un mot de passe pour avoir accès à son dossier, vous créez un problème de sécurité pour l'ensemble du système. C'est une première remarque.

Deuxièmement, lorsque vous vous occupez d'un client et que vous avez déposé et présenté une demande pour son compte, ce qui se

produit par la suite, c'est que le client va obtenir une décision ou va attendre une décision. Au cours de ce processus, il est toujours possible de déposer une demande d'accès à l'information. Nous avons participé à des ateliers et à d'autres programmes avec des équipes du IRCC pour voir comment cet aspect pouvait être amélioré.

Chaque fois que nous déposons une demande d'accès à l'information — et je signale en passant, pour la gouverne du Comité, que c'est le IRCC qui reçoit le plus grand nombre de demandes d'AI — ce qui se passe dans un tel cas, c'est que, si cela figure sur le portail des représentants autorisés, il n'est pas nécessaire de déposer une demande d'accès à l'information, dont le traitement est plus lourd pour le ministère. Les renseignements sont déjà là. Il suffit de cocher une case pour avoir accès à ce que l'agent a déjà fait, parce que les représentants autorisés ont le droit de voir cette information. La seule différence est qu'il y a une étape supplémentaire pour le client et son représentant, et également pour Citoyenneté et Immigration Canada.

• (1605)

La vice-présidente (Mme Jenny Kwan): Merci pour ce commentaire.

Madame Rico, voulez-vous faire un commentaire?

Mme Loly Rico: Puis-je intervenir? À l'heure actuelle, les demandeurs d'asile ou les gens qui veulent présenter une demande en ligne doivent ouvrir leur propre compte. On les appelle « Mon compte ». On utilise l'IUC, l'identificateur unique de client, et c'est le numéro du client. Vous pouvez vous en servir comme un appel et la personne peut ensuite choisir son propre mot de passe. Le problème vient du fait que toute l'information n'est pas en ligne. Il faudrait faire en sorte qu'il ne soit pas nécessaire d'avoir un représentant pour chaque démarche qu'on effectue auprès de l'immigration. Vous pouvez le faire vous-même parce que c'est votre propre formulaire et votre propre demande. Cela revient à faciliter et à simplifier les choses, pour la personne concernée.

Comme vous l'avez dit, il est possible de produire sa déclaration d'impôt. Quelqu'un vous aide, mais vous-même avez accès à cela. C'est là que se présente, d'après nous, une possibilité pour l'immigration. J'admets tout à fait qu'il faudrait avoir accès à l'information. Par exemple, lorsqu'une demande fondée sur des motifs d'ordre humanitaire est refusée, il faut envoyer une lettre pour demander les motifs de la décision négative. Ces motifs pourraient se trouver au dossier et cela faciliterait les choses pour le client.

La vice-présidente (Mme Jenny Kwan): Merci.

Voilà qui est utile. Je pense toutefois que, pour ce qui est des risques pour la sécurité, il existe bien un moyen de régler ce genre de chose. S'il est possible de le faire pour l'impôt sur le revenu, je suis certaine que l'on peut obtenir le même niveau de sécurité en modernisant ce genre de système en matière d'accès à l'information.

Monsieur Jade, voulez-vous faire un commentaire?

M. Dory Jade: Ceux qui ont accès aux renseignements de l'impôt sur le revenu sont tous des citoyens canadiens qui sont visés par le droit canadien, mais dans le domaine de l'immigration, les demandeurs ne sont pas toujours des citoyens canadiens, ce qui change beaucoup les choses selon le pays concerné.

La vice-présidente (Mme Jenny Kwan): Merci.

Nous allons maintenant passer au tour suivant.

Nous avons M. Ehsassi.

M. Ali Ehsassi (Willowdale, Lib.): Merci, madame la présidente. Je vais commencer par une question que j'adresse à M. Jade.

Je vous remercie pour vos commentaires. J'ai été heureux d'apprendre que l'expérience que vous avez eue avec le centre d'appels était positive depuis quelques mois. J'ai parlé à beaucoup de vos collègues, et je sais que c'est une question qui nous trouble tous. Par curiosité, je vais vous demander si vous pouvez nous expliquer si c'était simplement les messages qui ont été changés, ou le ton, ou s'il y a davantage d'aide d'un point de vue fonctionnel?

M. Dory Jade: Merci d'avoir posé cette question.

En fait, je connais le processus. Ce processus existe et nous travaillons avec IRCC sur cette question depuis au moins un an et demi et c'est toute la fonctionnalité qui a été modifiée.

Entre parenthèses, pour abrégé ma réponse, le message est comme une coquille et pour que l'on puisse l'atteindre, on a introduit de nombreux changements dans la fonctionnalité, dans l'embauche du personnel, dans la façon de faire les choses, mais il y a encore des aspects qui pourraient être améliorés.

● (1610)

M. Ali Ehsassi: Quelles seraient ces améliorations?

M. Dory Jade: La première chose est qu'il faudrait mieux former les agents. Deuxièmement, c'est la façon dont les appels sont reçus. IRCC reçoit au moins cinq millions d'appels par an. Auparavant, on pouvait s'adresser à l'immigration ou à la citoyenneté, mais c'était toujours les mêmes agents qui vous répondaient. La plupart des agents pouvaient répondre à des questions de nature générale. Par exemple, si vous disiez que vous vouliez modifier votre dossier, ils vous répondaient qu'ils ne pouvaient pas vous aider à le faire et ils vous demandaient de patienter, d'envoyer un courriel ou un document.

Nous constatons maintenant qu'il est possible de modifier une adresse. Nous espérons qu'il y aura d'autres améliorations de ce genre. S'il existait, par exemple, une ligne téléphonique dédiée aux représentants autorisés qui connaissent bien le dossier et la demande, ce serait plus rapide si l'agent pouvait effectuer ces changements. Nous pourrions appeler le centre d'appels sur cette ligne spécialisée et dire que cette demande en est à telle étape, qu'il faut faire ceci ou cela, de sorte qu'il faudrait transmettre ces renseignements à l'agent responsable qui pourrait ensuite faire le nécessaire.

Il faut encore améliorer les choses, mais nous sommes passés de deux à sept choix dans le système, ce qui est également une amélioration.

M. Ali Ehsassi: Merci.

Vous avez écrit au ministre McCallum en 2016, au début de l'année, et vous avez mentionné que le traitement des demandes pour les parents et les grands-parents serait grandement facilité si cela se faisait en ligne et non pas sur support papier. À votre avis, quelle serait la différence?

M. Dory Jade: Nous pensons que cela ferait une grande différence. Parlons de ces deux catégories, qui sont différentes de la situation à laquelle font face les réfugiés qui n'ont pas accès au système. Ce sont des citoyens canadiens qui ont accès à Internet qui utilisent ces catégories. Bien entendu, pour les parents et les grands-parents, c'est la même chose.

Ce qui fait la différence, c'est que, si nous prenons comme exemple Entrée express, qui se fait en ligne, nous avons constaté que cela a permis de traiter les demandes en six mois parce que le système fonctionne uniquement en ligne. Le ministère a embauché

de nouveaux agents pour s'occuper de ces demandes et ils peuvent les traiter au Canada ou dans un autre centre parce que, comme je l'ai dit, le SMGC permet à l'IRCC de déplacer les dossiers d'un endroit à l'autre.

Moins vous avez de papier, plus le traitement est efficace et plus il est possible d'introduire du sang nouveau dans le système. Ces nouveaux arrivés, ces nouveaux diplômés, administrent les dossiers différemment de ce qui se faisait sur papier. C'est là où nous verrions une grande différence. Toutes ces demandes peuvent être déposées en ligne, en particulier avec l'aide des enfants qui parrainent leurs parents ou celle des conjoints qui parrainent leurs conjoints pour qu'ils viennent au Canada. Ce serait beaucoup mieux.

M. Ali Ehsassi: Je suppose que vous communiquez avec plusieurs provinces, avec de nombreux ministères provinciaux différents. À votre avis, quel est celui qui est le plus axé sur le service?

M. Dory Jade: Vous voulez dire au Canada? Le ministère qui est le plus sollicité par les Canadiens est l'ARC. Je pense que c'est celui avec lequel nous sommes tous en contact, et je pense que c'est un des meilleurs.

M. Ali Ehsassi: Très bien. Merci pour cette réponse.

Madame Rico, merci d'avoir livré votre témoignage aujourd'hui. J'ai examiné votre curriculum vitae, et j'ai vu que vous êtes physiothérapeute et que vous avez également travaillé avec les enfants défavorisés. Étant donné que vous avez déjà travaillé avec des enfants atteints du syndrome de Down, avez-vous des suggestions à faire sur les moyens de faciliter l'accès, à part ceux que vous avez déjà mentionnés?

Mme Loly Rico: J'aimerais insister sur la vulnérabilité des réfugiés.

Il arrive que les réfugiés soient handicapés. Ils peuvent même être sourds ou aveugles. Si vous voulez faire les choses en ligne de façon moderne, il faut que cela se fasse de la même façon que lorsqu'on remplissait des formulaires. Ils peuvent soit utiliser un ATS ou un système informatique spécial pour remplir les demandes.

Comme je l'ai dit au sujet de la préparation des formulaires, si nous voulons la moderniser, utiliser par exemple Entrée express, il faut le faire avec un formulaire simple, parce que les réfugiés sont souvent vulnérables ou traumatisés et qu'ils ne connaissent pas tous la technologie. Dans leur cas, il faut que les choses soient simples, pour qu'ils puissent remplir eux-mêmes ces formulaires.

● (1615)

M. Ali Ehsassi: Merci.

Je sais que le Conseil canadien pour les réfugiés s'occupe souvent des demandes présentées par les LGBTQ. Le ministère a récemment modifié le formulaire d'autorisation électronique de voyage, pour offrir trois options différentes pour ce qui est du genre...

La vice-présidente (Mme Jenny Kwan): Je suis désolée, monsieur Ehsassi, votre temps de parole est écoulé. Veuillez m'excuser.

M. Ali Ehsassi: Merci.

La vice-présidente (Mme Jenny Kwan): Nous allons maintenant passer au tour suivant avec Mme Harder.

Vous avez cinq minutes.

Mme Rachael Harder (Lethbridge, PCC): Merci.

Je vais commencer par donner quelques minutes à mon collègue.

M. Bob Saroya: Merci.

Je me base encore une fois sur mon expérience personnelle et j'ai eu connaissance l'année dernière d'un certain nombre de dossiers de ce genre. Les gens qui remplissent eux-mêmes leurs formulaires voient souvent leurs demandes rejetées. Les gens qui s'adressent à des personnes comme vous obtiennent de bons résultats.

Que peut-on faire? Dans certains cas, je savais personnellement que le demandeur était tout à fait qualifié, et il a été rejeté pour la simple raison qu'il avait commis une erreur parce qu'il n'était pas un spécialiste de ces formulaires. Pourriez-vous faire des suggestions sur les façons de faciliter pour ces gens-là la présentation des demandes, en particulier pour les personnes pauvres? Dans certains cas, je leur dis de s'adresser à un professionnel, mais ils ne disposent pas des 500 \$ exigés. Avez-vous des suggestions à faire à ce sujet?

M. Dory Jade: Merci.

Eh bien, tout d'abord, ils n'ont pas besoin de disposer de d'argent — je vais reprendre votre expression — « beaucoup d'argent ».

Il s'agit de droit de l'immigration, et pour commencer, la première partie de la loi énonce que vous devez présenter une demande complète. Le mot « complète » est utilisé dans cette loi et il veut dire exactement ce qu'il dit. Si quelque chose manque, la demande sera refusée ou rejetée, ou, si le processus le permet, cela va probablement prolonger la durée du traitement du dossier, parce que le ministère doit vous demander d'autres documents.

À mon avis, le ministère pourrait encore faciliter les choses, mais c'est une loi... Ce qui se passe à l'heure actuelle, c'est que tout le monde pensait qu'avec l'adoption d'Entrée express, tout serait facile : on présente la demande, on s'en va et ensuite, ce sont des calculs.

Eh bien, ce n'est pas exact. Tout cela concerne la loi. C'est la raison pour laquelle il est nécessaire d'avoir un représentant autorisé. Ces représentants autorisés ne sont pas apparus par hasard. Il y a un besoin à l'heure actuelle sur le marché pour ce genre de personnes, et ils sont encadrés par la loi. Ils sont autorisés par la loi à faire ce genre de chose.

Je ne vois pas vraiment comment l'on pourrait simplifier la loi pour les demandeurs. Permettez-moi de vous donner un exemple très simple: le droit matrimonial. Si un couple n'est pas vraiment d'accord sur tout, les deux parties doivent tout de même s'adresser à un avocat, peut-être pas à un tribunal, mais à un arbitre. Cela fait partie de notre droit. Notre pays fonctionne de cette façon, et c'est ainsi que le Canada fonctionne. C'est notre système.

M. Bob Saroya: Vous ne savez pas combien je trouve difficile de dire à quelqu'un qui n'a pas d'argent qu'il devrait aller voir un représentant. C'est à cette situation que je pense.

Personnellement, il y a quelqu'un qui est venu me voir plusieurs fois. Il est absolument qualifié, mais on a refusé sa demande. Lorsque j'ai appelé, on m'a dit : « Oh non, il doit présenter une nouvelle demande. »

M. Dory Jade: Exactement.

M. Bob Saroya: De sorte qu'il a perdu 9 ou 10 mois...

M. Dory Jade: Et ensuite, il doit présenter une nouvelle demande. C'est exact.

M. Bob Saroya: Il doit alors présenter une nouvelle demande, mais il devait encore y retourner.

M. Dory Jade: Je pense que nous pourrions en arriver à un arrangement, avec l'association, pour ces personnes, et il y a probablement des membres de notre association qui proposeraient soit de faire ce travail gratuitement, ce qui se fait déjà, soit de

demandeur des honoraires réduits. Cela fait déjà quelque temps que nous faisons ce genre de chose.

• (1620)

M. Bob Saroya: Ce serait fantastique. Nous pouvons vous transmettre alors ces dossiers.

M. Dory Jade: Ce sera un plaisir.

M. Bob Saroya: Voulez-vous ajouter quelque chose?

Mme Loly Rico: Oui.

Je pense que IRCC devrait subventionner les agences d'aide à l'établissement qui aident les demandeurs à remplir les formulaires, parce que, d'après nous, cela fait partie du processus d'établissement. À l'heure actuelle, IRCC n'offre aucun financement. Les formulaires font partie de l'établissement et je crois que cela serait utile. De plus, dans vos bureaux, il y a quelques députés dont le personnel aide les électeurs à remplir des formulaires.

M. Bob Saroya: La plupart du temps, quand ils s'adressent à nous, le mal est déjà fait. C'est le problème.

Mme Loly Rico: Oui.

M. Bob Saroya: Rachael, allez-y, je vous en prie.

Mme Rachael Harder: Combien de temps m'accordez-vous?

La vice-présidente (Mme Jenny Kwan): Vous avez 15 secondes.

M. Bob Saroya: Je crois que l'horloge va trop vite.

Mme Rachael Harder: Je suis bonne.

La vice-présidente (Mme Jenny Kwan): Très bien. Merci. Nous allons alors passer au tour suivant.

Allez-y, madame Dzerowicz.

Mme Julie Dzerowicz (Davenport, Lib.): Merci.

Madame Rico, *bienvenido. Gracias por su presentación.*

Monsieur Jade, je vous remercie d'être venu.

Je n'ai que cinq minutes et j'aimerais poser toute une série de questions, alors je vous demande de répondre aussi brièvement que possible.

La première question s'adresse à vous, monsieur Jade.

J'aimerais bien savoir pourquoi les personnes qui souhaitent immigrer au Canada vont voir des consultants en immigration. Si je vous demandais quelles sont les trois principales raisons pour lesquelles ils s'adressent à vous, cela m'aiderait également à comprendre le système. Si vous pouviez me dire quelles sont ces trois principales raisons, je vous en serais reconnaissante.

M. Dory Jade: Premièrement, il faut connaître la loi, ce qui n'est pas facile.

Mme Julie Dzerowicz: Ce n'est pas facile.

M. Dory Jade: Deuxièmement, le processus d'immigration est long. Même si nous ne le pensons pas, il s'agit de calculs.

Mme Julie Dzerowicz: Oui.

M. Dory Jade: Si je suis dans le SCG ou si j'ai des points, je suis accepté. Cela ne se fait pas de cette façon.

Troisièmement, les demandeurs ont besoin de conseils. Même un diplômé universitaire, un ingénieur ou autre, même les avocats d'autres pays, ne comprennent pas nécessairement le droit canadien.

Ce sont les trois principales raisons, je crois.

Mme Julie Dzerowicz: Très bien. Merci.

La question suivante s'adresse à tous les deux.

Je m'intéresse à l'aspect langue du centre d'appels. Lorsque je parle de langue, je ne pense pas simplement aux différentes langues et à la capacité des agents de répondre dans ces langues, que, d'après moi, ils n'ont pas. J'ai constaté ce problème avec ma mère. Cela fait près de 40 ans qu'elle est ici. Elle parle un excellent anglais, mais elle ne comprend pas ce que lui disent les gens.

Très brièvement, j'aimerais savoir ce que vous pensez de votre expérience avec le centre d'appels et du niveau d'anglais utilisé pour répondre aux questions et pour communiquer de l'information, parce qu'il y a différents niveaux en anglais.

Je vais commencer par vous, madame Rico.

Mme Loly Rico: Oui, je pense qu'un des aspects est que, pour commencer, les agents du centre d'appels devraient être aimables et devraient avoir suivi une formation dans le domaine du service à la clientèle et être capables de simplifier les choses. Je sais qu'il s'agit d'une loi, mais il est possible de comprendre et d'interpréter la loi et de simplifier les réponses.

De plus, la facilitation est également un problème. Nous ne nous attendons pas à ce que tous ceux qui travaillent dans un centre d'appels connaissent plusieurs langues, mais à l'heure actuelle, nous avons un problème; lorsque nous devons utiliser un interprète, les agents du centre d'appels ne facilitent pas les choses. Il faut avoir recours à un représentant et remplir tous ces formulaires. Cela restreint l'accès à l'information que le client peut obtenir au centre d'appels, et c'est parfois très frustrant.

Le mieux serait de simplifier l'anglais. C'est ce que nous recommandons. De plus, s'ils ne parlent pas la langue du client, ils devraient s'occuper des réfugiés et accepter les interprètes, parce que la plupart d'entre nous disposent d'interprètes dans notre collectivité, et nous pouvons faciliter cette communication.

Mme Julie Dzerowicz: Merci.

Monsieur Jade, voulez-vous faire un commentaire?

M. Dory Jade: Essentiellement, comme nous l'avons dit, il s'agit de droit. À mon avis, on utilise un anglais simple; les choses se compliquent toutefois un peu lorsqu'on utilise des mots qui ont plusieurs sens.

Je vais vous donner un exemple très simple. La personne peut demander « Quel est mon statut? » ou la personne ne sait pas quelle est sa situation, parce qu'elle sait uniquement qu'elle est une RP ou temporaire, alors on lui demande, « Vous avez un statut implicite » et la personne demande : « Qu'est-ce que c'est? »

Comment simplifier ce genre de chose?

• (1625)

Mme Julie Dzerowicz: Vous voulez dire comment peut-on mieux définir les termes ou les rendre plus clairs ou plus simples?

M. Dory Jade: Ce n'est pas possible. Ils sont utilisés dans la loi. Je crois que l'agent devrait transmettre l'information à la personne qui appelle, en particulier si c'est le client, pour lui dire quel est son statut, mais cela complique effectivement les choses. J'ai déjà vu des cas de ce genre où l'agent a envoyé la définition au client. Je peux vous dire que cela a grandement compliqué les choses pour le client.

Mme Julie Dzerowicz: Merci.

Très brièvement, y a-t-il des choses que nous pouvons faire pour commencer? Avant que les gens n'arrivent au Canada pour immigrer

ou déposer une demande d'asile, quels sont les renseignements que nous pourrions leur donner dès le départ pour faciliter le reste?

Madame Rico, pourrions-nous commencer avec vous?

Mme Loly Rico: Pour les réfugiés, il y a maintenant les programmes avant l'arrivée. En particulier, pour les réfugiés pris en charge par le gouvernement, il y a des agences communautaires...

La vice-présidente (Mme Jenny Kwan): Excusez-moi de vous interrompre. Le temps de parole est écoulé.

Il nous reste suffisamment de temps pour un dernier tour.

Allez-y, madame Rempel, pour cinq minutes.

L'hon. Michelle Rempel (Calgary Nose Hill, PCC): Merci, madame la présidente. Vous faites de l'excellent travail.

Ceci s'adresse à M. Kurland. J'aimerais vous poser quelques questions sur l'autorisation de voyage électronique. Vous avez parlé de cette question dans les médias au mois de mars avec la CBC. Vous avez fait remarquer que les règles et les exemptions étaient en fait plus complexes que les agents voulaient bien le dire aux voyageurs.

Pour ramener la discussion sur les services à la clientèle, d'après votre expérience, le gouvernement pourrait-il faire quelque chose pour mieux informer les voyageurs de cette exigence pour qu'ils ne soient pas débordés par les nouvelles règles?

M. Dory Jade: Cette question m'est-elle adressée?

L'hon. Michelle Rempel: Oui.

M. Dory Jade: Techniquement, nous avons vu en fait le rapport il y a deux semaines, et il était mentionné, si je ne me trompe pas, que 98 % des demandes étaient approuvées en moins de sept minutes. Selon ce rapport, je ne vois pas... Ce sont les données qui nous ont été fournies. Cela me paraît une durée de traitement tout à fait acceptable.

Le reste ne représentait que 2 %, et je crois que ces 2 % des demandes n'ont pas vraiment été expliqués. De quoi s'agit-il? Le demandeur est-il refusé et ne peut venir au Canada ou est-ce qu'il a fallu prolonger l'enquête sur ces dossiers?

L'hon. Michelle Rempel: Y a-t-il parmi vos clients, des gens qui ont des problèmes avec ce programme particulier ou sa mise en route?

M. Dory Jade: Pas vraiment.

L'hon. Michelle Rempel: Très bien.

M. Dory Jade: C'est le rapport que nous a transmis IRCC, et nos clients ne sont pas venus... Le rapport parle de 98 %. Je ne sais pas où se retrouvent ces 2 % de demandes; je dirais probablement qu'elles sont transmises à des consultants.

L'hon. Michelle Rempel: Bien sûr.

M. Dory Jade: Je dois toutefois dire qu'aucun problème n'a été porté à mon attention.

L'hon. Michelle Rempel: Certains de mes collègues ont parlé des communications avec les bureaux des députés dans lesquels les gens ont accès à des services de consultation et demandent ensuite à un député d'intervenir. Le gouvernement pourrait-il faire quelque chose pour éviter que les dossiers se retrouvent dans les bureaux des députés, dans la mesure où ils concernent votre domaine?

D'après mon expérience personnelle, il arrive que des consultants en immigration nous renvoient des dossiers. Cela se produit de toutes sortes de manières. Même pour nous, les législateurs, qui offrons en fin de compte ce service, y aurait-il des choses que vous pourriez nous conseiller de faire pour fournir ce service de façon cohérente dans les bureaux des députés?

M. Dory Jade: Dans votre cas, vous avez accès à tous les dossiers. À mon avis, vous avez accès au modèle auquel les représentants autorisés souhaiteraient avoir accès. Je pense que cela faciliterait grandement les choses et vous épargnerait beaucoup de temps si vous déposiez des demandes d'accès à l'information.

Vous pourriez avoir facilement accès à un site et vous pourriez dire au client : « Votre dossier se trouve là. C'est tout ce que je peux faire pour vous, monsieur. » Vous pourriez tout de même lui donner une réponse.

Dans les dossiers particuliers que vous recevez à l'heure actuelle, spécialement ceux que vous renvoient mes collègues ou moi-même, il est certain que nous nous trouvons dans une zone grise. Le traitement du dossier est bloqué et rien ne s'est fait pendant six mois, ou quelque chose du genre.

• (1630)

L'hon. Michelle Rempel: Vous parlez expressément des enquêtes relatives à la durée du traitement des dossiers?

M. Dory Jade: Principalement.

L'hon. Michelle Rempel: Dans ce genre de cas, pour les dossiers que me transmet mon bureau, nous avons une ligne d'appel spéciale pour les députés, mais êtes-vous en train de dire que certains de vos clients n'ont pas accès facilement au service parce qu'ils ne sont pas en mesure d'utiliser un téléphone?

M. Dory Jade: Non. En tant que député, selon la loi, vous avez un accès spécial à cette information, de sorte que IRCC pourrait vous donner accès à un portail grâce auquel vous pourriez trouver plus facilement des renseignements, au lieu d'avoir à appeler le centre et d'obtenir les renseignements par son truchement. Cela permettrait probablement à IRCC de faire des économies...

L'hon. Michelle Rempel: Y a-t-il un...

M. Dory Jade: ... et cela vous faciliterait l'accès à l'information, parce que vous y avez droit, selon la loi, en qualité de député.

L'hon. Michelle Rempel: Dans le temps qui me reste, pourriez-vous me fournir deux ou trois recommandations concrètes sur les changements que l'on pourrait apporter à la prestation des services, en vous basant sur ce que votre organisation a entendu dire et sur ce que vos clients vous disent? Quelles seraient ces recommandations?

M. Dory Jade: Premièrement, il faudrait que nous ayons accès au traitement du dossier — le suivi, comme je l'ai déjà dit.

Deuxièmement, il faudrait réduire la durée du traitement des dossiers. Cela fait 25 ans que nous le demandons, et je crois que ce gouvernement fait exactement ce que faisaient les gouvernements précédents pour ce qui est de la durée du traitement des dossiers.

L'hon. Michelle Rempel: Qu'est-ce que cela veut dire pour vous?

La vice-présidente (Mme Jenny Kwan): Merci.

Merci, monsieur Jade. Je suis désolée, mais le temps de parole est écoulé.

M. Dory Jade: Merci.

La vice-présidente (Mme Jenny Kwan): Je signale aux témoins que, s'ils ont des suggestions, ils peuvent les présenter au bureau de

la greffière et qu'elles seront communiquées à tous les membres du Comité.

Je remercie nos témoins.

Cela dit, nous allons suspendre la séance pendant un instant et nous recommencerons avec le groupe de témoins suivant.

Je vous remercie.

M. Dory Jade: Merci, madame la présidente.

Merci à tous.

• (1630)

_____ (Pause) _____

• (1630)

La vice-présidente (Mme Jenny Kwan): Très bien, reprenons.

Je vois que nos deux témoins ont pris place. Nous allons donc commencer.

Notre prochain tour va de 16 h 30 à 17 h 30. Nous allons entendre Richard Kurland, à titre personnel; il est avocat et analyste politique. Nous accueillons également M. David Nurse, avocat chez McInnes Cooper.

Nous allons commencer par M. Kurland pour sept minutes.

Me Richard Kurland (avocat et analyste politique, à titre personnel): Je vous remercie de m'avoir fait l'honneur de m'inviter à comparaître aujourd'hui et je dois dire que c'est un privilège pour moi.

Je n'ai que sept minutes.

Je vais parler de deux sujets. Le premier est la modernisation de la façon dont les gens comprennent le fonctionnement du système d'immigration et le second est la modernisation du traitement des dossiers d'immigration.

J'aimerais vous communiquer des passages d'une note de service de la haute direction, qui a été obtenue par l'accès à l'information. CIC, maintenant IRCC, est en train de mettre en oeuvre la prochaine série d'outils destinés à faciliter le traitement des dossiers et d'améliorer l'intégrité des programmes.

Voici ce que dit cette note de service sur la nature du projet :

Créer une interface d'application frontale intelligente... pour toutes les activités qui va non seulement orienter les clients vers le programme approprié, mais qui les guidera dans le processus de traitement des demandes lui-même, ce qui permettra l'informatisation intégrale des demandes;

Automatisation des différentes étapes du processus de traitement d'une demande... pour passer à l'automatisation de la prise des décisions simples et peu complexes;

Automatisation du tri et de la répartition de la charge de travail en fonction de la complexité et de l'impact des demandes, en prenant en considération le niveau d'autorité et la capacité opérationnelle tant au Canada qu'à l'étranger.

En termes simples, il ne s'agirait pas seulement de la prise en charge des demandes, mais de procéder dès le départ à des vérifications concernant la recevabilité et l'identité, ainsi que l'obtention d'informations ou de renseignements sur l'admissibilité. Le statut de la demande devrait alors être accessible électroniquement et instantanément, tout comme les renseignements le sont grâce aux outils qu'utilise Amazon et d'autres grands magasins en ligne.

Cela remonte à août 2015. Voici quelque chose de plus récent :

Les principales réalisations : en un peu plus de 18 mois, [IRCC] a acquis, à partir de rien, la capacité d'effectuer des analyses prédictives.

Les activités comprennent les visas de résidence temporaire, les permis d'étude, les prorogations, les AVe et le programme Expérience internationale Canada, parmi d'autres.

La note de service ajoute :

[IRCC] a établi des relations étroites avec d'autres ministères fédéraux (notamment avec l'ASFC, l'ARC et le BCP) et certains pays (y compris les États-Unis, le Royaume-Uni et l'Australie).

Les 18 mois se sont terminés en mars 2016.

Est-ce la première fois que vous entendez parler de cette modernisation? Elle se situe au cœur de la modernisation des services à la clientèle par l'IRCC. Voici peut-être la raison pour laquelle cette nouvelle n'a pas été diffusée et je cite :

Il n'y a que la loi et la perception qu'en a le public qui pourraient limiter l'avenir de l'automatisation des décisions.

Pour paraphraser la note de service, la prise de décisions automatisée et fondée sur l'intelligence artificielle pourrait créer un grave problème de confiance au sein de la population.

Je vous recommanderais de demander à IRCC de comparaître pour expliquer son système de prise de décisions basée sur l'intelligence artificielle, parce qu'il se trouve au cœur de notre système de modernisation.

Deuxièmement, l'IRCC devrait présenter son design de site Web. Il constitue le cœur du nouveau système modernisé d'accueil qui explique au monde entier comment utiliser le système d'immigration du Canada pour obtenir le statut de résident temporaire, de résident permanent, ou de l'information qui n'exige pas l'examen d'un document. Si nous devons construire un pont sur la rivière Rideau, à quel moment faudrait-il rendre public le projet? Serait-ce au moment de son inauguration après que l'argent ait été dépensé ou plutôt avant?

Voilà qui termine mes sept minutes, madame la présidente.

• (1635)

Le président (M. Borys Wrzesnewskij (Etobicoke-Centre, Lib.)): Merci, maître Kurland.

Maître Nurse, vous avez sept minutes.

Me David Nurse (avocat, McInnes Cooper, à titre personnel): Merci beaucoup.

J'aimerais commencer par remercier tous les membres du Comité de l'invitation à comparaître aujourd'hui. C'est un privilège, comme l'a dit mon collègue, d'avoir la possibilité de vous entretenir sur ce sujet important.

Comme on l'a indiqué, je suis un avocat au sein du cabinet McInnes Cooper, au Canada atlantique, et je me concentre presque exclusivement sur l'immigration économique, les demandes de permis de travail et les demandes de résidence permanente de professionnels œuvrant dans un grand nombre de secteurs, notamment les soins de santé et la technologie de l'information. J'aide aussi des clients à présenter des demandes au titre du regroupement familial, y compris le parrainage de conjoint.

Avant de revenir à la pratique privée en 2013, j'étais le directeur des programmes et des initiatives collectives de l'Office provincial de l'immigration de la Nouvelle-Écosse. Pour ces raisons, je concentrerai mes commentaires principalement sur les questions liées aux programmes d'immigration économique, notamment le traitement des demandes du Programme des candidats des provinces.

Comme il est indiqué, je compare à titre personnel en tant qu'avocat spécialisé en immigration et non en tant que représentant de l'Association du Barreau canadien ou d'un autre groupe.

Le service à la clientèle est un sujet tellement vaste. J'ai eu de la difficulté à choisir les principaux points que je voulais faire valoir. Je n'en ai pas choisi dix, parce que je pense que nous n'avons pas suffisamment de temps. J'en ai choisi quatre. Je vous demanderai donc de bien vouloir retirer ces points de mes commentaires.

Le premier est qu'IRCC mérite des félicitations pour les améliorations apportées par le gouvernement actuel et le gouvernement précédent.

Le deuxième est que les demandeurs devraient être au cœur de tous les efforts de modernisation; le troisième est que les demandeurs dans le cadre du volet autre qu'Entrée express ne devraient pas être oubliés dans les efforts de modernisation du ministère; et finalement, les avocats devraient jouer un rôle crucial dans le système d'immigration, ce qu'IRCC devrait prendre en considération dans la poursuite de ses travaux dans ce domaine.

Avant de préparer mes notes aujourd'hui, j'ai eu l'occasion d'écouter l'exposé de fonctionnaires d'IRCC, dont Robert Orr, lors de votre dernière séance. Je pense qu'il est important de rendre à César ce qui appartient à César, et de reconnaître qu'IRCC a mis en œuvre des innovations positives et a promis de continuer sur cette lancée. M. Orr et ses collègues ont abordé des modifications positives dans leurs observations, notamment les améliorations prévues au télécentre, tant pour ce qui est des scénarios que le personnel devra utiliser que pour le ton. À mon avis, on en a désespérément besoin.

À l'instar de bien d'autres, j'ai personnellement trouvé très difficile d'utiliser le télécentre. En de nombreuses occasions, je me suis retrouvé devant rien. Soit que l'on m'a débranché, soit que j'ai attendu et personne n'a répondu. Je me suis demandé comment les clients faisaient. Lorsque j'ai finalement pu parler à un agent, souvent, mais pas toujours, la personne était sèche et d'aucun secours. Des clients ont signalé des expériences semblables. Les améliorations annoncées par M. Orr lors de votre dernière séance auraient dû être apportées il y a longtemps. À mon avis, elles sont les bienvenues.

L'Entrée express est un autre aspect pour lesquels IRCC mérite le crédit qui lui revient. Amorcée sous le gouvernement précédent, la mise en place de l'Entrée express était quant à moi une modification positive et importante. Exiger dès le départ des tests linguistiques et des évaluations des diplômés d'études a nécessité plus de travail de la part des demandeurs, mais il en résulte des demandes plus complètes, prêtes pour une évaluation immédiate et rapide.

Depuis l'instauration d'Entrée express, j'ai vu des demandes de résidence permanente traitées en six ou sept semaines, depuis la présentation de la demande jusqu'à l'approbation. À mon avis, c'est fantastique et cela mérite des félicitations. Par contre, ce traitement rapide ne concerne pas toutes les catégories de demandes, et j'y reviendrai dans mes observations.

Le deuxième point que je veux faire valoir est qu'IRCC devrait continuer à mettre l'accent sur l'humanisation du processus pour les demandeurs. Le système est franchement impersonnel, et les clients comprennent rapidement qu'il est presque impossible pour eux d'obtenir à ce moment-ci du télécentre ou du site Web d'IRCC des renseignements utiles à l'égard de leurs demandes. C'est peut-être en train de changer, et j'accueille avec un optimisme prudent les observations de M. Orr relativement à l'amélioration du télécentre.

Avant de comparaître aujourd'hui, j'ai sollicité le concours de clients et voici ce que m'a dit un client insatisfait du service d'IRCC. Je le cite :

•(1640)

Le système actuel nous a laissés tomber sur de nombreux plans, les trois principaux étant la compassion, une réponse rapide et la communication. L'immigration n'est pas un produit, ce sont des êtres humains.

Bien que cela traduise une expérience négative de ce client, ce n'est pas quant à moi l'expérience de tous, mais c'est l'expérience d'un trop grand nombre, et cela doit changer.

Mes troisième et quatrième points sont plus techniques.

Le troisième est que les volets autres qu'Entrée express et les demandeurs ne devraient pas être oubliés dans l'effort de modernisation. Dans ma pratique, je vois des différences importantes entre le traitement de l'Entrée express et les demandes autres qu'Entrée express. Plus particulièrement, je parle des demandes du Programme des candidats de la Nouvelle-Écosse ou des demandes d'autres programmes des candidats des provinces.

Vous le savez sans doute, ces demandes continuent d'être présentées sur papier au BRCD de Sydney et, d'après mon expérience, il faut de 15 à 18 mois, en moyenne, pour les traiter. Vous pouvez voir l'iniquité. Au cours de la dernière semaine, j'ai eu deux demandes qui ont été approuvées et qui ont été menées à terme. La première avait été déposée en mars de l'an dernier, je crois, et l'autre avait été déposée le 13 octobre. J'ai de la difficulté à comprendre. Bien qu'il soit possible de relier les demandes papier présentées à Sydney au portail en ligne pour les avocats, j'ai nettement l'impression que cette catégorie de demande n'est plus une priorité de traitement pour IRCC.

Une préoccupation connexe que j'ai à cet égard en ce qui concerne les programmes de candidats des provinces, c'est que l'innovation dans les programmes provinciaux peut être mise de côté au profit de la vitesse. IRCC a mis l'accent sur l'harmonisation de plus en plus des programmes des candidats des provinces avec la politique d'IRCC, et cela représente à mon avis un risque de perte au chapitre de l'innovation.

Mon quatrième et dernier point est que la modernisation du système et l'amélioration du service à la clientèle ne devraient pas avoir pour conséquence indirecte de compliquer la situation pour les demandeurs qui ont besoin des conseils et de l'aide d'un avocat ou d'un consultant.

Lorsque je travaillais à l'Office de l'immigration de la Nouvelle-Écosse, de 2006 à 2013, nous prenions souvent la peine d'insister auprès des gens pour leur dire qu'ils n'ont pas besoin d'un avocat ou d'un consultant pour remplir une demande. Nous nous inquiétions à l'époque de ce que des consultants sans scrupules et d'autres...

•(1645)

Le président: Maître Nurse, pourriez-vous conclure s'il vous plaît?

Me David Nurse: Je suis désolé. Je ne me suis pas rendu compte que mon temps était écoulé. Je n'en ai que pour quelques instants.

Même si c'était vrai au plan technique, je pense que nous avons trop insisté sur ce point. Je pense que les avocats jouent un rôle essentiel dans le système, et qu'IRCC devrait en tenir compte.

Merci.

Le président: Merci, maître Nurse.

Madame Zahid, vous avez sept minutes.

Mme Salma Zahid (Scarborough-Centre, Lib.): Merci, monsieur le président.

Je tiens à remercier Me Kurland et Me Nurse de comparaître devant le Comité aujourd'hui.

Ma première question s'adresse à vous, maître Kurland.

Je suis heureuse de vous revoir. Comme nous le savons tous, vous avez des liens avec notre ministère de l'Immigration depuis un certain temps. Avez-vous une idée du moment où un si grand nombre de cas d'immigration qui sont passés à travers les mailles du système ont commencé à se retrouver sur le bureau des députés? Pourquoi en est-il ainsi?

Me Richard Kurland: Très bonne question. Réellement, la tendance s'est amorcée après un essai de fonctionnement il y a huit à dix ans. Elle s'est accélérée il y a quatre ans.

Mme Salma Zahid: Y a-t-il une raison précise?

Me Richard Kurland: On ne dispose de rien de concret pour étayer une réponse fiable.

Mme Salma Zahid: Maître Nurse, aimeriez-vous ajouter des commentaires si vous êtes au courant de raisons précises pour lesquelles cela s'est produit?

Me David Nurse: Non, je ne sais pas pourquoi il y aurait eu une augmentation. D'après mon expérience, la capacité des clients d'obtenir des renseignements directement d'IRCC, auparavant CIC, n'a pas changé de façon importante au cours des 10 dernières années. Il y a 10 ans, j'aurais vu la consultation d'un député comme dernier recours, et ce serait encore le cas. Je n'ai aucune réponse quant aux raisons qui auraient entraîné une augmentation.

Mme Salma Zahid: Je vous adresse ma question à tous les deux.

Un très grand nombre des demandes que mon bureau reçoit — et il en est de même pour tous les bureaux de député — sont de simples demandes de renseignements sur la situation de leurs dossiers. Ils aimeraient savoir à quelle étape en est rendu leur dossier. Ces demandes sont simples, mais nécessitent beaucoup de temps. Avez-vous des suggestions sur la façon de ramener le fardeau au ministère, pour permettre aux bureaux des députés de se concentrer sur des dossiers plus compliqués concernant des enjeux précis?

Me Richard Kurland: Pourquoi, bien sûr.

La question pour les députés est de savoir si vous avez le même niveau de demande pour des dossiers liés à l'ARC? Comment se fait-il qu'il n'y ait pas de numéro d'urgence spécial pour l'ARC, seulement l'immigration? Tant que vous accepterez cette situation, elle perdurera.

Il suffit de rendre la chose publique, ce qui n'est pas difficile pour un député. C'est IRCC qui se décharge sur vos bureaux de la tâche d'informer sa clientèle. IRCC sait fort bien que des représentants tiers autorisés, plutôt que par votre personnel, peuvent obtenir les mêmes renseignements de la même façon. Je ne connais aucune raison pour laquelle un professionnel réglementé, au provincial ou au fédéral, ne peut pas prendre les choses en main et utiliser les mêmes coordonnées téléphoniques que vous utilisez en ce moment pour obtenir les mêmes renseignements, et ce, sans recourir à vos ressources. Il n'y a aucune raison logique.

•(1650)

Mme Salma Zahid: Maître Nurse, auriez-vous des commentaires?

Me David Nurse: Une des solutions proposées à votre Comité par M. Orr lorsqu'il a comparu devant vous, était celle d'un télécentre plus convivial. Les préposés aideraient en réalité la personne à se retrouver dans le système, lui donneraient les mises à jour, consulteraient des notes antérieures et renverraient à des questions précédentes qui ont été posées afin que la personne estime, au terme de l'appel, avoir obtenu une certaine satisfaction.

À mon avis, cela aiderait à réduire les demandes envoyées aux bureaux des députés. À tout le moins d'après mon expérience, nous consultons le bureau du député parce que nous recevons la réponse toute faite, qu'il s'agisse d'une demande en ligne ou faite au télécentre, que c'est « en cours ». Même si le dossier accuse un retard nettement supérieur à la norme ou s'il s'agit d'un dossier inhabituel, vous obtenez toujours la même réponse.

J'espère qu'IRCC mettra en œuvre des modifications qui permettront aux agents des télécentres de prendre une certaine initiative et d'informer correctement les gens quant à leurs dossiers. Cela peut réduire la frustration et certains appels inutiles à votre bureau. Vous obtenez les mêmes renseignements que ceux que j'obtiens et que le client obtient. C'est un dédoublement absurde à mon avis.

Mme Salma Zahid: Merci.

En améliorant le service à la clientèle, quelle est l'importance d'habiliter les travailleurs de première ligne à avoir plus de souplesse dans la prise de décision? Avez-vous des suggestions de modifications aux politiques qui habiliteraient les travailleurs de première ligne d'IRCC et qui donneraient aux utilisateurs finaux une meilleure expérience pour ce qui est d'obtenir les renseignements et l'aide dont ils ont besoin lorsqu'ils écrivent au ministère ou qu'ils communiquent avec un télécentre?

Me Richard Kurland: Par ma réponse, je vais faire disparaître toute chance d'obtenir un jour un siège au Sénat.

À l'époque, c'est M. Peter Harder qui était sous-ministre du ministère de la Citoyenneté et de l'Immigration et il a pris la décision exécutive de fermer au public des centres d'immigration. Depuis ce jour, l'accès aux décideurs et aux renseignements sur les dossiers est disparu. Nous n'avons jamais coupé ce nœud gordien depuis.

Quelle est la solution? Le système d'intelligence artificielle, fondé sur des documents obtenus en vertu de l'accès à l'information, est conçu pour résoudre 70 % des dossiers liés au statut temporaire. Autrement dit, sur un million de visas de résident temporaire demandés dans une année, 700 000 seraient traités à l'aide de l'IA. Il en résulterait que plus de ressources humaines seraient disponibles pour traiter les dossiers de première ligne. Cela pourrait créer la conjoncture favorable pour alléger le fardeau imposé aux bureaux des députés.

Mme Salma Zahid: Merci.

Maître Nurse, auriez-vous d'autres commentaires?

Me David Nurse: Oui, merci.

Je pense qu'il est difficile d'arriver immédiatement avec des modifications aux politiques qui permettraient une prise de décision plus rapide.

Comme vous le savez, les agents du télécentre, d'après ce que je comprends, ne font que consulter les notes et le SMGC et font une déclaration quant au statut. Même s'ils pouvaient fournir un peu plus d'expérience humaine, ce ne sont pas des décideurs. Vraiment pas. La personne au bout du fil n'est pas l'agent au dossier, et elle n'est pas en mesure de dire, par exemple « Merci. Je sais maintenant que la demande a été présentée. Je peux la faire passer à l'étape suivante. » Cela ne se produit pas. Je pense qu'il y a un peu de chance que cela se produise.

Qu'il existe une façon pour les députés de demander qu'une question soit transmise à un certain niveau où un examen du dossier peut se faire, je ne saurais dire.

Le président: Merci, maître Nurse.

Madame Rempel, vous avez sept minutes.

L'hon. Michelle Rempel: Pour nos deux témoins, je suppose que l'un des thèmes qui va revenir constamment dans les témoignages dans le cadre de notre étude est que nous avons besoin de plus de ressources. Par contre, les personnes qui ont fait cette suggestion jusqu'à maintenant n'ont pas été très précises. Je me demande tout simplement si vous estimez que c'est l'enjeu. Si c'est le cas, que signifie le mot « ressources », et y a-t-il un pédantisme dans le processus que l'on pourrait éliminer afin de donner un meilleur accès ou d'avoir une plus grande efficacité avec les ressources déjà en place? C'est la première question.

La deuxième question, maître Nurse, concerne vos commentaires au sujet du fait que le processus est très impersonnel. Je serais d'accord avec vous, compte tenu que lorsque des gens communiquent avec mon bureau, c'est parce qu'ils ont l'impression de ne pas avoir rejoint un être humain. Lorsque vous avez fait cette observation, je me demandais, dans le contexte de ce que je viens de demander au sujet des ressources et du processus, comment pouvons-nous humaniser le processus? Y a-t-il des goulots au niveau de la prestation des services que l'on pourrait régler?

Je peux vous laisser répondre en premier. Allez-y.

• (1655)

Me David Nurse: Bien sûr. Je vous remercie de la question.

Je ne pense pas nécessairement qu'il s'agit d'une question de ressources. Je ne possède pas une compréhension encyclopédique du budget d'IRCC. En bien des endroits, c'est une question de ton, de souplesse et d'attitude. Je suppose que c'est l'un des aspects de cette expérience humanisante avec le télécentre. Il y a tellement d'attitude, d'après mon expérience et celle de mes clients, dans ce que nous obtenons.

Je pense qu'il y a des gains d'efficacité, et mon collègue a parlé du système en ligne et de ce qui a été automatisé ainsi que des autres aspects qui pourraient être automatisés. De toute évidence, le fait d'avoir des demandes sans papier présente d'énormes économies possibles, que l'on est en train de réaliser je pense. Je n'ai pas d'autre... Pour ce qui est des goulots, peut-être que le BRCD de Sydney auquel j'ai fait référence plus tôt, où on traite encore des demandes papier, pourrait passer en ligne afin qu'il y ait équivalence avec les demandes d'Entrée express que nous traitons maintenant en ligne.

L'hon. Michelle Rempel: Maître Kurland, auriez-vous des commentaires, rapidement?

Me Richard Kurland: Ma foi, à quand remonte le dernier examen des droits de traitement?

L'hon. Michelle Rempel: Je n'en suis pas certaine.

Me Richard Kurland: Est-ce que c'était 2001 ou 2002? Le seul changement récent aux droits a réduit les droits de traitement. Pour la combinaison d'un visa de résident temporaire pour entrées multiples, une seule entrée, les prorogations du statut de visiteur, et les rétablissements, le coût moyen de traitement pour cette grappe de quatre est de 106 \$. Ce qui s'est produit, c'est que le droit de 150 \$ pour un visa de résident temporaire pour entrées multiples a été réduit à 100 \$.

L'hon. Michelle Rempel: En ce qui concerne votre recommandation, nous dites-vous que nous devrions examiner les droits pour les services de traitement?

Me Richard Kurland: Tout à fait.

Autrefois, le gouvernement du Canada devait examiner les diplômes d'études et la capacité linguistique. Nous téléchargeons les certificats des diplômes d'études de tiers. Cette composante du coût est comprise dans les anciens droits de traitement, mais on n'a jamais examiné si quelqu'un fait un profit ou non.

L'hon. Michelle Rempel: Je m'excuse de vous interrompre. J'aimerais laisser un peu de temps à ma collègue, Mme Harder.

Maître Nurse, vous avez parlé de l'attitude, et je pense qu'il s'agit d'un thème qui est revenu. Sans dénigrer la fonction publique, je pense que c'est un aspect dont nous entendrons constamment parler.

Pourriez-vous très brièvement nous expliquer ce que cela signifie pour vous et peut-être formuler une recommandation concrète au sujet des résultats de la gestion du rendement ou de quelque chose que l'on pourrait introduire dans les examens du rendement des travailleurs de première ligne ou quelque chose à cet effet, et pourriez-vous quantifier ce que cela signifie?

Me David Nurse: Bien sûr. Je pense que c'est une question de formation et une question des instructions qui sont données au personnel de première ligne. Je pense que ces employés font de leur mieux, et je pense que parfois nous obtenons un service tout à fait fantastique d'EDSC ou d'IRCC, mais souvent ce n'est pas le cas. Je crois sincèrement que c'est une question de formation et des attentes qui sont données au personnel quant à ce que sont les produits livrables. Est-ce qu'il s'agit de raccrocher le plus vite possible, ou est-ce autre chose?

Lorsque M. Orr a comparu, j'ai écouté attentivement. Je pense qu'il a effectivement parlé de modifier le scénario et le ton. Je pense que cela ferait une énorme différence. Je n'exploite pas un télécentre, mais vous avez un manuel des politiques, et les gens ont un scénario sur la façon d'interagir et sur la façon d'entrer dans ces conversations et d'aider les gens.

Je ne pense pas que la lacune au niveau du rendement du personnel soit si énorme...

• (1700)

L'hon. Michelle Rempel: Je vais tout simplement céder le microphone à ma collègue, Mme Harder. Je sais qu'elle veut faire un suivi de l'un des concepts que vous avez soulevés.

Le président: Vous avez deux minutes.

Mme Rachael Harder: Maître Kurland, ma question s'adresse à vous. Vous avez soulevé ce point en ce qui concerne l'Agence du revenu du Canada, et je le trouve fascinant. Pourriez-vous élaborer un peu pour moi au sujet des pratiques exemplaires que nous pourrions adopter de l'ARC et mettre en œuvre à IRCC? Pourriez-vous me donner les grandes lignes dans la minute et demie qu'il me reste?

Me Richard Kurland: En 90 secondes, si la conception du site Web d'IRCC concernant la modernisation était divulguée, nous serions alors en mesure de juger si le modèle de l'ARC pour la saisie et la distribution de l'information est meilleure.

L'ARC a un seul portail. Vous entrez vos renseignements personnels, et vous disposez déjà d'une transmission sécurisée. Si une personne devait passer à travers le continuum d'immigration, depuis le visiteur jusqu'au renouvellement de la carte Feuille d'érable, en passant par la RP jusqu'au citoyen, ce portail individuel pourrait générer et régénérer des renseignements à jour. Des questions pourraient s'afficher en fonction du service choisi. La complexité du site Web d'IRCC pourrait être simplifiée en suivant le modèle de l'ARC.

Le président: Vous avez encore 30 secondes.

Mme Rachael Harder: Cela résume fondamentalement tout. C'est vraiment ce que je voulais savoir.

Essentiellement, c'est une question d'avoir des mises à jour en temps réel qui soient accessibles au demandeur plutôt qu'à moi, une députée qui doit appeler le numéro d'urgence, attendre qu'on me réponde, puis être en mesure d'obtenir une réponse.

Me Richard Kurland: Pourquoi payons-nous des millions et des millions de l'argent des contribuables pour inventer un système de TI, un système de site Web, qui est déjà complètement fonctionnel dans un autre ministère? Pourquoi?

Mme Rachael Harder: Voilà une excellente question.

Merci.

Le président: Merci.

Madame Kwan, vous avez sept minutes.

Mme Jenny Kwan (Vancouver-Est, NPD): Merci beaucoup, monsieur le président.

Je remercie également nos témoins.

Dans la même veine, car je posais la même question au groupe précédent pour ce qui est de l'accès à un code de sécurité ou à un mot de passe d'un certain type pour que les gens obtiennent les renseignements à jour. J'en déduis d'après ce que vous dites tous les deux que ce serait un outil très utile. Personnellement, j'en suis convaincue.

Un des témoins du groupe précédent a soulevé la question de non-Canadiens qui accèdent à cette information. Je ne suis pas une spécialiste et je ne suis pas certaine s'il s'agit d'un réel problème, car, de toute évidence, il y a des résidents permanents qui ne sont pas des Canadiens et qui auraient besoin d'accéder à cette information. Si nous voulons emprunter cette voie, il s'agirait de demandeurs d'asile qui ne sont ni des résidents permanents, ni des Canadiens qui accèdent à cette information.

Pouvez-vous brièvement me dire ce que vous en pensez?

Me Richard Kurland: Selon toute probabilité, avec tout le respect que je dois à ce témoin, comparaitre devant un comité constitue une expérience intense, et il arrive que les gens commettent un lapsus.

La Loi de l'impôt sur le revenu exige que les citoyens, les non-citoyens, les résidents permanents et les ressortissants étrangers déclarent leur revenu en fonction de leur situation personnelle, de sorte qu'il n'existe aucune restriction ou exigence concernant la citoyenneté et les déclarations à l'ARC.

Mme Jenny Kwan: Merci.

Maître Nurse, avez-vous autre chose à ajouter?

Me David Nurse: Je n'ai aucun commentaire à cet égard.

Mme Jenny Kwan: Très bien. Il s'agit d'une recommandation clé qui serait mise de l'avant. Je pense l'interpréter correctement pour ce qui est de progresser et de faire avancer cette question.

En ce qui concerne la question plus complexe de la langue — et je n'entends pas par là un langage clair, mais la langue comme telle —, il y a des gens qui, en anglais ou en français, ne sont peut-être pas aussi à l'aise, parce que ce n'est pas leur langue première et parce que nous parlons d'immigration, donc de nombreuses langues.

Maître Kurland, quelles suggestions avez-vous à faire au gouvernement pour résoudre ce casse-tête de l'accès à l'information?

Me Richard Kurland: Le problème restera celui de notre pays tant et aussi longtemps que nous serons une société démocratique libre, ouverte, où nous permettons aux voyageurs et aux particuliers de vivre en toute liberté. Certains parleront anglais ou français, pas d'autres.

Comment assurer le service? Nos institutions ont créé des fournisseurs de services auxiliaires. Nous finançons des cliniques de services communautaires, et il y a une multitude d'organisations religieuses. Il n'y a pas de limite aux bénévoles dans notre pays qui sont prêts à aider précisément le groupe qui peut avoir besoin d'une aide linguistique.

• (1705)

Mme Jenny Kwan: Y a-t-il autre chose à ajouter?

Non? Merci.

J'aimerais revenir aux droits de traitement pendant quelques instants, et j'ai une autre question au sujet des centres d'immigration qui ferment leurs portes.

Maître Kurland, ai-je bien compris que vous suggérez d'augmenter les droits?

Me Richard Kurland: Je ne pense pas qu'on devrait les augmenter. Je soupçonne que les dividendes de la technologie de l'information depuis de nombreuses années et que les ajustements opérationnels depuis de nombreuses années ont entraîné une diminution des coûts pour livrer des visas. Il est assez incroyable que personne n'ait pris le temps de réexaminer pourquoi nous demandons les frais que nous exigeons.

Mme Jenny Kwan: Merci beaucoup de cette clarification. J'étais assez inquiète parce que je n'étais pas certaine de ce que vous disiez. Il est utile de savoir que vous ne préconisez pas une augmentation des droits, mais plutôt une diminution en raison des gains d'efficacité.

Au sujet des centres d'immigration, vous avez tout à fait raison quant aux répercussions : après leur fermeture, tant les particuliers qui présentaient des demandes que les bureaux des députés ont été grandement touchés. À cet égard, suggéreriez-vous que le gouvernement envisage de les rouvrir?

Me David Nurse: Puis-je intervenir? Je ne sais pas si c'est même dans le domaine des possibilités pour le gouvernement, mais je l'encouragerais certainement à l'envisager, même s'il s'agit d'endroits précis.

Nous versons beaucoup d'argent aux centres de réception des demandes de visa, un exploitant tiers à l'étranger, pour aider les gens à se retrouver dans notre système. À mon avis, il n'y a aucune raison de ne pas envisager quelque chose du genre.

Je vais vous raconter rapidement une histoire en lien avec ce sujet. Lorsque je travaillais dans le domaine de l'immigration en Nouvelle-Écosse, CIC a fermé et littéralement muré ce qui était auparavant le centre ouvert à Halifax, et il en est résulté une augmentation importante de l'achalandage dans ce qui était alors mon bureau, parce que les gens avaient une habitude d'aller là. Pour moi, un nouvel immigrant trouverait très bouleversant de venir à l'endroit où il venait déjà pour obtenir des renseignements et trouver un mur. Ce n'est pas un bon message et c'est malheureusement un changement qui est survenu.

Mme Jenny Kwan: Maître Kurland, auriez-vous des commentaires?

Me Richard Kurland: Je suis le genre de personne qui « ne veut pas de nouveaux impôts »; par conséquent, je ne suis pas en faveur

de rouvrir ces centres. Par contre, on devrait sérieusement envisager de traiter des cas d'urgence, comme des funérailles, des mariages, ou les refus de visa de résident temporaire qui méritent qu'on y jette un deuxième regard. Il n'y a rien de mal à donner un accès à des humains dans le cadre d'un projet pilote dans des circonstances prévues. Si cela fonctionne et si les droits de traitement ou les droits liés à un service d'urgence sont appropriés, envisagez de l'élargir.

Honnêtement, la seule façon de composer avec cette situation, c'est de tout simplement prendre la décision exécutive. Allons-nous céder au secteur privé une partie des coûts de traitement? Voilà le cœur du débat. Céder au secteur privé sous-entend une perte possible de contrôle de la part d'IRCC, mais c'est le nœud.

Mme Jenny Kwan: Avec tous ces gains d'efficacité, compte tenu que vous n'êtes pas du genre à vouloir de nouveaux impôts, peut-être qu'on pourrait les utiliser pour rouvrir des centres d'immigration, dans une certaine mesure. Je soulève cette question parce qu'il y a bien des fois où les gens ne seraient pas en mesure d'accéder à l'information. Ils ne savent pas comment se retrouver dans le système, et sans un visage réel — une personne qui peut les aider —, ils sont perdus. C'est le véritable problème.

Me Richard Kurland: Je suis d'accord sans réserve.

Le président: Merci.

Madame Sidhu, vous avez sept minutes.

Mme Sonia Sidhu (Brampton-Sud, Lib.): Merci, monsieur le président, et merci à tous nos témoins.

Comme vous l'avez entendu, tous les députés reçoivent un grand nombre d'appels. Quelle est votre meilleure recommandation pour améliorer les services à la clientèle à Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada, y compris le système de suivi, lorsque les clients reçoivent des renseignements directs d'IRCC comme étant toujours « en attente » ou « en cours »? À la place, si le site Web d'IRCC avait un système qui permettait d'offrir un message plus détaillé... Qu'en pensez-vous?

Me Richard Kurland: Il y a deux volets. Voici une solution simple, élégante, immédiate et à faible coût : tout ce qu'IRCC a à faire, c'est d'indiquer la catégorie de résidence permanente et la cible restante de l'année pour cette catégorie, puis de publier l'inventaire en même temps. S'il s'agit du premier arrivé, premier servi, le demandeur regarde tout simplement son rang dans la file et les visas disponibles pour l'année en question, et il comprendra que l'objectif est atteint pour cette année.

S'il s'agit d'un processus de planification pluriannuel — qui est ce que nous préconisons —, alors au cours des années subséquentes on connaîtra l'objectif à l'avance. Ainsi, la personne aura une attente raisonnable de la date de délivrance du visa.

La solution de rechange est le troisième rail pour IRCC. Il suffit au Comité de recommander l'introduction de la Loi sur les frais d'utilisation pour couvrir IRCC. Cette loi exige la publication d'une période de traitement lorsque vous versez de l'argent en contrepartie d'un service gouvernemental. IRCC est exempté de l'application de la Loi sur les frais d'utilisation.

• (1710)

Mme Sonia Sidhu: Que pensez-vous d'une demande de visa de résident temporaire refusée parce qu'elle contient seulement une erreur? La personne doit présenter une nouvelle demande et elle doit payer de nouveau les frais. Qu'en pensez-vous?

Me Richard Kurland: C'est au cas par cas. C'est ce que je vis tous les jours. Parfois, pour avoir accès à un décideur, je paie 50 \$ pour un document timbré afin d'ouvrir un dossier de la Cour fédérale dans le but d'avoir accès à l'avocat du ministère de la Justice, qui assure alors la liaison directement avec le client, et entre nous, nous réglons la situation du visa de résident temporaire.

Il ne devrait pas en être ainsi.

Mme Sonia Sidhu: Le 7 décembre 2016, Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada a annoncé un ensemble de modifications à notre demande de parrainage d'un membre de la famille, y compris un guide plus court de demande en langage clair. À votre avis, quelle est l'incidence de tels changements sur les services à la clientèle? Maître Nurse, vous pouvez répondre.

Me David Nurse: Je pense qu'il s'agit d'une annonce positive. Je pense que le fait d'abrèger le guide est certainement utile, et il est utile de jeter un coup d'œil de nouveau au texte. Dans le cas des demandes présentées au Canada, c'est une question de délai de traitement, ce que vous savez certainement. Je crois que l'on s'est engagé à raccourcir le délai de traitement des demandes présentées au Canada, qui passerait de 24 à 12 mois, et qu'on s'est engagé à consacrer plus d'argent et de ressources à cet aspect. Je fais preuve d'un optimisme prudent en me disant que ce sera positif.

J'aimerais ajouter une seule chose. J'exhorterais IRCC à poursuivre le programme de permis de travail ouvert pour conjoints, parce qu'il a atténué une grande pression financière pour les conjoints qui ne pouvaient pas auparavant travailler au Canada pendant le déroulement de ce long processus.

Je continue de croire que les gens auront besoin de conseils juridiques et des conseils d'un consultant pour se retrouver dans le système. Quand on le consulte pour la première fois, même s'il compte 75 pages au lieu de 194, cela reste intimidant.

Toutefois, globalement, je dirais que ces améliorations sont positives.

Mme Sonia Sidhu: Merci.

Le président: Monsieur Saroya, vous avez cinq minutes.

M. Bob Saroya: Merci beaucoup, monsieur le président.

Vous êtes tous les deux ici depuis une heure et demie. Si vous avez écouté tout ce qui s'est dit, vous savez qu'il s'agit d'un facteur humain. Les gens, les clients, viennent au bureau du député parce que nous les traitons comme des humains, nous sympathisons avec eux, nous les écoutons et nous agissons et réagissons.

Pensez-vous que nous avons une déconnexion au télécentre? Les clients ressembleraient à quelque chose du genre, par exemple, tandis que la direction et les responsables du télécentre peuvent être différents. Ils ne comprennent pas cet aspect de l'équation. Que peut-on faire pour enlever une partie du fardeau au bureau du député?

Me Richard Kurland: Chaque année, je prends connaissance des rapports d'assurance de la qualité du télécentre. Je peux vous assurer que si les avocats avaient ce genre de résultats au chapitre de l'assurance de la qualité, la liste mensuelle de radiation serait beaucoup plus longue. Le personnel du télécentre est sensible, au plan culturel et au plan linguistique, et fait maintenant preuve de patience. Ce n'est pas le problème.

Le principal problème est que les députés ont été acculés dans un coin, qu'ils manquent de ressources et qu'ils deviennent le gardien de but du problème d'IRCC. Le seul conseil que je puisse offrir, comme je l'ai fait par le passé — depuis 20 ans —, c'est de visionner une

série télévisée britannique intitulée *Yes, Minister* et *Yes, Prime Minister*.

Des voix: Oh, oh!

• (1715)

M. Bob Saroya: David, avez-vous autre chose à ajouter?

Me David Nurse: Je ne peux pas suivre cela.

Des voix: Oh, oh!

M. Bob Saroya: Pour ce qui est de l'analyse des coûts, IRCC dépense énormément d'argent.

Si vous étiez tous les deux le ministre de l'Immigration pendant une journée, une semaine ou un mois, quels changements apporteriez-vous dans le cas du télécentre ou... Vous connaissez les deux côtés de la médaille.

Que feriez-vous, David? Commençons par vous.

Me David Nurse: Premièrement, je pense que vous avez parlé d'humaniser l'expérience. Trop souvent, même si les gens ne se sont pas fait raccrocher la ligne au nez, ils en ressortent avec le sentiment que c'est ce que l'on a fait. Ils ont peut-être posé une question, ils ont obtenu une réponse non satisfaisante, puis il y a eu une sorte de silence à l'autre bout de la ligne, indiquant qu'il était temps de raccrocher.

J'en ai déjà parlé. Il s'agit d'un problème de ton, de formation et de scénario. Plus particulièrement, lorsque vous considérez que des gens interagissent peut-être avec le gouvernement canadien pour la première fois, cela ne devrait pas constituer leur première expérience. Voilà pour le premier point que je veux faire valoir.

M. Bob Saroya: Allons-y.

Me Richard Kurland: Eh bien, j'adopterais le modèle du Québec pour l'immigration des investisseurs. Le défi, ce sont les pommes pourries dans des placements précis par des immigrants. Le gouvernement du Québec n'a pas le temps ni les ressources pour faire une microgestion; à la place, il gère les négociants. Il accorde des contingents aux négociants en fonction de la qualité des dossiers d'investisseurs. Cela motive les négociants à motiver leurs agents pour choisir les bons dossiers. Par « bons dossiers », j'entends légitimes.

Il se produirait la même chose si le ministre disait aux autorités réglementaires, « D'accord, nous allons céder une certaine prestation des services » à vos membres. « Vous, l'organe de réglementation, allez vous assurer que l'assurance de la qualité est positive. » Par ailleurs, IRCC pourrait, à l'aide d'un ordinateur, surveiller l'assurance de la qualité de praticiens précis et interdire l'accès lorsque quelque chose est vague, en attendant le dénouement d'une enquête.

C'est ainsi que vous le faites au plus bas coût possible.

M. Bob Saroya: J'ai posé la question suivante au groupe précédent. Personnellement, je connais certains dossiers, parce que nous...

Le président: Vous avez 20 secondes.

M. Bob Saroya: Que feriez-vous si le dossier ne posait aucun problème, mais qu'il manquait quelque chose, un très petit élément? Que feriez-vous pour que la personne n'ait pas à payer de nouveau ou n'ait pas à revenir dans la file d'attente? Que suggèreriez-vous?

Me Richard Kurland: Ce que nous faisons tous les jours, c'est le réexamen des demandes. Nous le faisons électroniquement.

Le président: Merci.

Madame Dzerowicz, vous avez cinq minutes.

Mme Julie Dzerowicz: Merci beaucoup.

Étant donné que je n'ai que cinq minutes, je vais poser cinq questions et vous laisser décider celles auxquelles vous aimeriez répondre.

Premièrement, vous avez parlé d'intelligence artificielle, maître Kurland. Avez-vous une recommandation précise à ce sujet au moment où nous modernisons nos services à la clientèle?

Deuxièmement, maître Nurse, vous nous avez rappelé qu'avec un système d'immigration modernisé, vous voulez laisser de la place aux avocats. Pourriez-vous être plus précis quant à votre recommandation?

Troisièmement, une partie de cette modernisation envisage le recours à des fournisseurs tiers pour les bureaux de visa et la sécurité. Avez-vous des recommandations et comment pouvons-nous moderniser cela?

Quatrièmement, des compagnies du secteur privé pourraient prendre en charge une partie du traitement. Qui le fait bien?

Cinquièmement, nous avons parlé du modèle de l'ARC, mais est-ce qu'il y a un pays qui le fait bien, dont nous devrions nous inspirer comme modèle?

Merci.

Me Richard Kurland: Dans l'ordre inverse, voici mes réponses.

Oui, les États-Unis le font bien. Ils ont un système électronique fantastique, depuis les rendez-vous jusqu'au bout.

Pour ce qui est des fournisseurs de services, je ne ferais aucun ajout ni aucun retrait. Nous avons ce qu'il faut.

Voulez-vous répondre à ceux deux-là?

Me David Nurse: Oui.

Vous avez parlé du rôle pour les avocats. Je pense qu'il arrive parfois qu'IRCC ne conçoive pas les choses dans le but de faciliter la collaboration entre IRCC, le client, et l'avocat en cause.

Par exemple, si l'on utilise le portail en ligne pour les représentants autorisés, je peux créer des demandes, mais je ne peux pas partager une demande individuelle ou un point de vue de cette demande avec un client. J'ai des clients qui ont dit qu'ils aimeraient le voir. Je réponds « Je ne peux pas faire cela. » Au moins, avec le système précédent, si je faisais une recherche ou si je visualisais, je voyais toutes mes demandes. Je ne peux pas divulguer cette information à un client individuel.

• (1720)

Me Richard Kurland: Et ceci...

Me David Nurse: Désolé.

Pour terminer à ce sujet, ils ont besoin de considérer les avocats comme des partenaires dans un service efficace à la clientèle.

C'est ce que je demande.

Me Richard Kurland: Cela va au cœur de la question, parce que le système d'intelligence artificielle constitue les nouveaux poumons, le cœur et le système circulatoire du système modernisé. Je vois une collision entre l'engagement du gouvernement vis-à-vis de la transparence et de la consultation et ce qu'IRCC a fait pour votre Comité. Je ne comprends pas qu'ils n'aient pas divulgué de manière opportune un point de conception opérationnelle pertinent, important

qui constitue l'autoroute vers l'avenir d'un système d'immigration modernisé.

Mme Julie Dzerowicz: Pour ce qui est des fournisseurs tiers, y a-t-il des recommandations?

Me Richard Kurland: Non, cela fonctionne.

Mme Julie Dzerowicz: Est-ce que cela fonctionne bien?

Me Richard Kurland: Oui.

Mme Julie Dzerowicz: D'accord.

Vous avez parlé de l'aspect international... Vous avez parlé des États-Unis, de cette compagnie privée. L'une des choses que vous avez mentionnées, monsieur Kurland, c'était que nous pourrions céder une partie du traitement au secteur privé. Y a-t-il des compagnies que vous recommanderiez qui pourraient le faire bien?

Me Richard Kurland: Il y a le Barreau du Québec et la Law Society of British Columbia, deux organismes dont je suis membre, ainsi que les consultants tiers autorisés et les autres barreaux provinciaux. Nous avons la formation. Nous avons des polices d'assurance. Nous sommes là pour protéger le public, et nous possédons une connaissance stratégique à long terme du système d'immigration du Canada. Pourquoi ne le confieriez-vous pas à ces entités?

Mme Julie Dzerowicz: Monsieur Kurland, je vais être honnête. Je ne comprends pas totalement votre système d'intelligence artificielle. Si vous pouviez prendre quelques instants... Je ne comprends pas ce qui se passe maintenant et ce qui, selon vous, doit être changé.

Me Richard Kurland: C'est fantastique. C'est la plus belle invention depuis le fil à couper le beurre. Au lieu de le cacher, le ministère devrait le rendre public et recevoir les louanges.

Par exemple, il utilise le rendement passé. Là où ils voient des variables... Lorsque vous avez un taux d'acceptation de 95 %, qui se fonde soit sur un visa délivré par un autre pays, soit sur tous les facteurs propres au cas donné, et 95 fois sur 100 il y a une décision positive, vous étiquetez le niveau de risque acceptable d'un résultat contraire et dites « Parfait, nous avons tort une fois sur 50. Le risque en vaut la chandelle », et vous avez pour résultat des périodes de traitement de deux ou trois jours alors qu'elles étaient habituellement de trois ou quatre mois.

Mme Julie Dzerowicz: Donc, que faut-il changer, ou dites-vous qu'il fonctionne bien?

Me Richard Kurland: Il fonctionnera bien, mais vous devez le divulguer.

Mme Julie Dzerowicz: D'accord.

Le président: Vous avez 20 secondes.

Mme Julie Dzerowicz: Je pense que c'est tout.

Merci.

Le président: J'aimerais remercier nos témoins d'avoir comparu devant notre comité. Je vais maintenant suspendre nos travaux afin que nous puissions régler quelques travaux du Comité dans le temps qu'il nous reste.

Merci.

[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>