



CHAMBRE DES COMMUNES  
HOUSE OF COMMONS  
CANADA

## Comité permanent des comptes publics

---

PACP • NUMÉRO 139 • 1<sup>re</sup> SESSION • 42<sup>e</sup> LÉGISLATURE

---

TÉMOIGNAGES

**Le mardi 28 mai 2019**

**Président**

**L'honorable Kevin Sorenson**



## Comité permanent des comptes publics

Le mardi 28 mai 2019

● (0845)

[Traduction]

**Le président (L'hon. Kevin Sorenson (Battle River—Crowfoot, PCC)):** La séance est ouverte. Bonjour à tous.

Il s'agit de la 139<sup>e</sup> séance du Comité permanent des comptes publics, en ce mardi 28 mai 2019. La séance d'aujourd'hui est télévisée. J'encourage donc gentiment nos amis dans la salle et tous les députés à mettre leurs téléphones cellulaires en mode vibration ou silencieux pour que nous soyons moins dérangés.

Nous sommes réunis aujourd'hui pour l'examen du *Rapport 2 — Le traitement des demandes d'asile*, des Rapports du printemps 2019 du vérificateur général du Canada.

Nous sommes ravis d'accueillir des représentants du Bureau du vérificateur général: le vérificateur général du Canada par intérim, M. Sylvain Ricard; et la directrice principale, Mme Carol McCalla.

Nous accueillons également des représentants du ministère de la Citoyenneté et de l'Immigration: la sous-ministre par intérim, Mme Lori MacDonald; et le directeur général de la Direction générale de l'orientation du programme d'immigration, M. Bruce Scoffield.

Des représentants de l'Agence des services frontaliers du Canada comparaissent devant nous également: le président, M. John Ossowski; et le vice-président de la Direction générale de renseignement et exécution de la loi, M. Jacques Cloutier.

Enfin, nous recevons aussi des représentants de la Commission de l'immigration et du statut de réfugié: le président, M. Richard Wex; et le directeur général de Politiques, planification et affaires ministérielles, M. Greg Kipling.

Bienvenue à notre comité.

Nous allons entendre tout d'abord le vérificateur général. Allez-y, s'il vous plaît, monsieur Ricard.

**M. Sylvain Ricard (vérificateur général du Canada par intérim, Bureau du vérificateur général):** Monsieur le président, je vous remercie de nous donner l'occasion de présenter les résultats de notre rapport d'audit sur le traitement des demandes d'asile. Je suis accompagné de Mme Carol McCalla, la directrice principale chargée de l'audit.

L'audit a porté sur le traitement des demandes d'asile par l'Agence des services frontaliers du Canada, Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada et la Commission de l'immigration et du statut de réfugié du Canada, soit les trois principales organisations responsables du système de détermination du statut de réfugié du Canada.

Nous avons constaté que le système n'avait pas pu s'adapter à la hausse importante du nombre de demandes et qu'il était encore confronté à un arriéré important. Les demandes ne sont pas traitées

dans le délai de 60 jours ciblé par le gouvernement. L'arriéré et les temps d'attente dépassent à présent ceux de 2012, soit l'année où le système a été réformé.

Au moment de l'audit, nous avons estimé que l'arriéré aura plus que doublé d'ici cinq ans. Les familles et les particuliers qui présentent une demande peuvent donc s'attendre à un délai de cinq ans avant de savoir s'ils ont obtenu l'asile.

[Français]

Le problème fondamental est que le système reçoit un budget fixe pour traiter les demandes d'asile, alors que leur nombre fluctue chaque année. L'explosion des demandes d'asile présentées en 2017 a rapidement diminué la capacité du système de traiter les demandes d'asile dans le délai prescrit de 60 jours.

En février 2018, la Commission a fait savoir qu'elle se dispenserait du délai prescrit de 60 jours, comme elle est autorisée à le faire aux termes des règlements sur l'immigration. Elle a alors établi le calendrier de ses audiences en fonction de la date de dépôt des demandes d'asile. À la fin de décembre 2018, le délai d'attente prévu pour qu'une décision soit rendue était de deux ans.

Cette lacune est accentuée par un certain nombre de problèmes administratifs qui nuisent au traitement efficace des demandes d'asile. Par exemple, nous avons constaté que les trois organisations se servaient de systèmes informatiques différents dont la compatibilité était limitée, ce qui a entraîné des lacunes et des erreurs importantes dans les renseignements communiqués. De plus, aucune des organisations n'avait un programme d'assurance de la qualité déjà en place pour vérifier l'exactitude et l'exhaustivité des renseignements recueillis sur les demandeurs d'asile. Par conséquent, il y a eu un dédoublement d'efforts, des retards dans le traitement des demandes d'asile et une dépendance à l'égard des dossiers papier.

Nous avons constaté que près des deux tiers des audiences avaient été reportées au moins une fois. La majorité des reports ont été causés par des problèmes administratifs qui relevaient du contrôle du gouvernement, comme la non-disponibilité des commissaires ou des retards dans le contrôle de sécurité. De plus, comme la priorité a été donnée aux audiences pour de nouvelles demandes d'asile au détriment de celles dont l'audience avait été reportée, un seul report avait pour effet de retarder l'audience de cinq mois de plus, en moyenne.

• (0850)

[Traduction]

Enfin, seulement un petit nombre de demandes d'asile qui étaient admissibles à un traitement accéléré ont fait l'objet d'une réponse plus rapide. Le système de détermination du statut de réfugié permet de statuer sur certaines demandes sans tenir d'audience, c'est-à-dire sur simple étude du dossier. Toutefois, nous avons constaté que ce processus accéléré n'avait été utilisé que pour traiter le quart des demandes qui y étaient admissibles. Il a d'ailleurs rarement permis de statuer plus rapidement sur ces demandes. Les trois quarts restants des demandes admissibles ont été examinés au cours d'audiences normales, et 87 % d'entre elles ont été acceptées. Ainsi, des demandes qui auraient pu être traitées dans des délais plus courts ont plutôt contribué à engorger le système.

Nous avons formulé cinq recommandations. Toutes les organisations ont accepté l'ensemble de ces recommandations et nous ont présenté leurs plans d'action.

Monsieur le président, je termine ainsi ma déclaration d'ouverture. Nous serons heureux de répondre aux questions des membres du Comité. Merci.

**Le président:** Merci beaucoup, monsieur Ricard.

C'est maintenant au tour de Mme MacDonald. Allez-y, s'il vous plaît.

Bienvenue.

**Mme Lori MacDonald (sous-ministre par intérim, ministère de la Citoyenneté et de l'Immigration):** Monsieur le président, je vous remercie une fois de plus de cette invitation à comparaître devant le Comité.

Aujourd'hui, je suis accompagnée de M. Richard Wex, président de la Commission de l'immigration et du statut de réfugié, qu'on appelle la CISR; et de M. John Ossowski, président de l'Agence des services frontaliers du Canada, ou l'ASFC. Ensemble, dans l'exercice de nos fonctions respectives, nous formons le Conseil de gestion du système d'octroi de l'asile, que je décrirai en détail sous peu.

Nous sommes ici aujourd'hui pour parler des recommandations relatives au traitement des demandes d'asile, qui relève de trois organisations, c'est-à-dire d'Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada, ou IRCC, de la Commission de l'immigration et du statut de réfugié, ou CISR, et de l'Agence des services frontaliers du Canada.

À tour de rôle, nous ferons une brève déclaration préliminaire, puis nous serons heureux de répondre à vos questions.

Nous remercions le vérificateur général pour ses recommandations, qui nous aideront vraiment dans la poursuite de nos efforts d'amélioration du système d'octroi de l'asile au Canada. Comme l'indique le rapport du vérificateur général, le système canadien est mis à l'épreuve. Le nombre de demandes d'asile a considérablement augmenté depuis deux ans. Il s'agit de demandes d'asiles régulières, faites depuis le Canada, mais également de demandes irrégulières, provenant de migrants qui franchissent la frontière canado-américaine entre les points d'entrée officiels. Toutefois, le Canada n'est pas le seul pays dans cette situation. Nous assistons à des niveaux sans précédent de la migration mondiale. Environ 258 millions de personnes sont en déplacement et plus de 25,4 millions sont des réfugiés.

Étant donné cette tendance dans la migration mondiale, comme c'est le cas dans d'autres pays, le système d'octroi de l'asile du Canada a connu une pression accrue, et l'augmentation de la migration mondiale suggère que cette tendance se poursuivra

probablement. Monsieur le président, pour cette raison, il faut assurer une bonne gestion de nos frontières et de notre système d'octroi de l'asile et prévoir les ressources nécessaires afin d'être en mesure de traiter un nombre accru de demandes d'asile. Nous nous sommes engagés à défendre l'intégrité de notre frontière et de notre système d'octroi de l'asile, en tant que rouage de l'intégrité du système d'immigration dans son ensemble, qui repose sur des règles et une migration organisée.

Comme l'indique le rapport du vérificateur général, notre système d'octroi de l'asile exige des efforts soutenus pour s'assurer que le système est souple, qu'il fait bon usage de la technologie, et que cela entraîne une plus grande efficacité et moins de reports. Comme l'indique le rapport, le gouvernement reconnaît la nécessité de prendre des mesures, et il a commencé à le faire. Plus précisément, nous en sommes à améliorer la coordination entre les organismes qui administrent le système; nous modifions le processus de traitement des demandes pour le rendre plus efficace, sans en compromettre l'équité; et nous investissons dans l'augmentation de nos capacités, comme il était proposé dans le budget de 2019, pour que le système permette le traitement de 50 000 demandes par année.

Depuis 2018, le gouvernement prend des mesures concrètes pour gérer et décourager la migration clandestine. Parallèlement, il se concentre sur la nécessité, à long terme, d'améliorer la productivité et la gestion du système d'octroi de l'asile dans son ensemble. Nous avons pris des mesures respectant l'équilibre visé par le gouvernement fédéral, à savoir, faire du Canada une terre d'asile pour ceux qui ont réellement besoin d'une protection, tout en protégeant l'intégrité de notre système d'immigration et la sécurité de nos citoyens.

Monsieur le président, nous prenons aussi à coeur les recommandations de l'examen indépendant réalisé l'an dernier sur le système d'octroi de l'asile. Ces recommandations concernent essentiellement des manières d'améliorer le rendement de la Commission de l'immigration et du statut de réfugié et du système d'octroi de l'asile dans son ensemble et de renforcer la gestion s'y rattachant.

L'une des recommandations clés de cet examen indépendant visait l'amélioration de la coordination entre les organismes administrant le système d'octroi de l'asile. Le Conseil de gestion du système d'octroi de l'asile a été créé, en partie, en réponse à ce besoin.

Ce conseil, dont la création a été annoncée publiquement en décembre, doit respecter les dispositions de la Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés, et ses activités doivent se rattacher aux mandats de nos organisations et être menées d'une façon qui s'harmonise avec l'indépendance décisionnelle de la CISR. Le Conseil de gestion du système d'octroi de l'asile contribue à maximiser les gains d'efficacité en assurant la prise en main des problèmes opérationnels et en garantissant que chaque organisation a l'information dont elle a besoin pour administrer efficacement le système. Ce conseil nous aide à harmoniser nos priorités collectives: planification, attribution des ressources et production de rapports. De plus, il supervisera la mise en place de cibles de rendement actualisées. Ces dernières nous permettront de rendre compte du volume de demandes reçues, de nos capacités de traitement et de notre productivité à chaque étape du processus, de la réception d'une demande jusqu'à son acceptation ou son refus et au renvoi des demandeurs déboutés.

L'an dernier, le Conseil de gestion du système d'octroi de l'asile a lancé un projet pilote à Montréal appelé Centre intégré d'analyse des demandes d'asile, qui a mis à l'essai une nouvelle façon de trier et de traiter les demandes. Ce centre compte dans son équipe des employés d'IRCC et de l'ASFC; ainsi, nous pouvons nous concerter pour remettre aux décideurs de la CISR des dossiers prêts pour l'audience. Cette approche permet d'accélérer le traitement des demandes et d'assurer la prise de décisions justes. Grâce à ce projet pilote, nos trois organisations tentent d'éliminer la duplication d'efforts et de transmettre plus rapidement les demandes à la CISR.

• (0855)

Le Centre intégré d'analyse des demandes d'asile est si efficace que nous avons l'intention d'en ouvrir un à Toronto. Ce centre traitera la majorité des nouvelles demandes d'asile au pays. Le gouvernement en a fait l'annonce dans son dernier budget, et c'est l'un des principaux investissements en vue d'accroître les capacités du système d'octroi de l'asile.

Pour appuyer la création d'un autre centre intégré et pour améliorer l'exécution globale du programme, nous améliorons aussi nos systèmes de TI. Il sera désormais plus facile de soumettre de l'information par voie électronique et d'utiliser des outils numériques.

Les organisations pourront échanger de l'information de manière plus rapide et plus simple. Nous remplacerons ainsi les dossiers papier par des dossiers numériques, ce que le vérificateur général estime prioritaire dans son rapport. Par l'entremise du centre intégré, nous classerons les dossiers par ordre de priorité et effectuerons un suivi dans le cadre de chaque étape du processus d'octroi de l'asile.

Ensemble, nos organisations se sont engagées à mettre en oeuvre les recommandations figurant dans le rapport du vérificateur général. Pour ce faire, il faut trouver des moyens d'assouplir les modalités de financement, de réduire le temps nécessaire aux prises de décisions, d'utiliser plus efficacement les processus accélérés et d'être plus proactifs en matière d'échange de renseignements.

En plus de ces mesures, nos organisations bénéficieront de nouvelles capacités essentielles, entre autres grâce à des investissements relatifs au budget de 2019 permettant de réduire les pressions exercées sur tout le système d'octroi de l'asile. Une partie des fonds servira à la gestion des opérations à la frontière, mais ces investissements indiquent une reconnaissance de la nécessité de bénéficier de capacités permettant le traitement d'un plus grand volume de demandes d'asile. Dans le cadre du budget de 2019, le gouvernement investira 1,18 milliard de dollars sur cinq ans, en commençant en 2019-2020, et 55 millions par année par la suite, pour doubler les capacités du système d'octroi de l'asile et ainsi permettre le traitement de 50 000 demandes par année. Ces investissements visent aussi à mettre en oeuvre une stratégie de protection frontalière. Ces fonds nous permettront de traiter les volumes de demandes d'asile tant des migrants réguliers que des migrants irréguliers.

Pour terminer, monsieur le président, nous approuvons les recommandations de ce rapport et nous poursuivrons le travail qui est déjà en cours avec la CISR et l'ASFC pour rendre le système d'octroi de l'asile plus efficace, sans sacrifier son équité.

Nous avons pris des mesures concrètes pour régler les questions soulevées dans le rapport en vue de parvenir à un système d'octroi de l'asile qui est rapide, juste et définitif. Nous l'avons fait sur trois fronts: grâce à la gouvernance et à une collaboration accrue; à l'augmentation de la capacité du système d'octroi de l'asile grâce à un

financement accru; et à l'amélioration de l'efficacité et de la productivité du système d'octroi de l'asile.

Merci beaucoup, monsieur le président. Mes collègues et moi serons heureux de répondre aux questions du Comité.

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

C'est maintenant au tour du président de la Commission de l'immigration et du statut de réfugié du Canada, M. Wex.

**M. Richard Wex (président, Commission de l'immigration et du statut de réfugié):** Je vous remercie, monsieur le président.

Je suis accompagné aujourd'hui de M. Greg Kipling, directeur général, Politiques, planification et affaires ministérielles, à la CISR.

J'aimerais tout d'abord remercier le Bureau du vérificateur général pour son rapport. C'est avec plaisir que nous avons appuyé l'équipe de l'audit dans le cadre de l'examen, et nous accueillons très favorablement les conclusions et les recommandations formulées dans le rapport.

Les recommandations du rapport sont à la fois opportunes et utiles, car les trois organisations responsables du traitement des demandes d'asile — soit IRCC, l'ASFC et la CISR — s'emploient activement à améliorer nos propres activités et, à vrai dire, le système dans son ensemble, compte tenu de l'évolution de notre contexte opérationnel. Avant de passer aux recommandations du vérificateur général, j'aimerais prendre une minute pour parler du contexte opérationnel de la CISR qui, comme l'indique clairement le rapport d'audit, a énormément changé au cours des dernières années.

Au cours des deux dernières années, la CISR a reçu le plus grand nombre de demandes d'asile de ses 30 années d'existence. Étant donné que le nombre de demandes reçues à la CISR a largement dépassé la capacité de traitement financée, les arriérés et les temps d'attente ont augmenté. En réponse à cette situation, un certain nombre de mesures ont été prises pendant la dernière année.

Tout d'abord, les budgets de 2018 et de 2019 ont affecté de nouvelles sommes importantes à la CISR pour l'embauche de décideurs et d'employés supplémentaires, ce qui permettra de mieux harmoniser la capacité de traitement de la CISR avec le nombre prévu de demandes d'asile.

La CISR a également mis en oeuvre de nouvelles mesures au cours de la dernière année pour améliorer la productivité; cela comprenait notamment le renforcement de la surveillance du rendement par rapport aux cibles de productivité — ce que nous avons fait chaque semaine au cours de l'année — et la modification de nos pratiques de mise au rôle et de gestion des cas, permettant ainsi à la CISR de donner priorité à certaines catégories de demandes et d'utiliser plus efficacement ses ressources.

Ces mesures combinées ont entraîné d'importants résultats. Plus particulièrement, aux fins de la discussion d'aujourd'hui, la CISR a dépassé sa cible financée visant à régler quelque 32 000 demandes d'asile au cours de l'exercice 2018-2019, ce qui représente une augmentation de 30 % par rapport au nombre de règlements de l'année précédente. Il s'agit aussi de l'année la plus productive depuis la réforme du système en 2012.

Même si l'arriéré continue d'augmenter — il se situe maintenant à 75 000 demandes d'asile —, ces récents investissements et ces mesures de productivité ont ralenti la croissance de l'arriéré de quelque 15 000 demandes d'asile par rapport au nombre qu'il aurait autrement atteint aujourd'hui, mais surtout, les temps d'attente pour les demandeurs d'asile, bien qu'encore trop élevés, sont maintenant de moins de deux ans, en moyenne, au lieu de quatre ans.

Pour l'avenir, nous continuons d'accorder la priorité à la croissance et au renforcement de notre capacité afin de respecter l'engagement pris dans le budget de 2019, soit statuer sur plus de 40 000 demandes d'asile au cours du présent exercice et sur 50 000 l'an prochain.

Par conséquent, la CISR a adopté un certain nombre d'initiatives stratégiques dans le cadre d'un plan pluriannuel fondé sur des examens du système d'octroi de l'asile réalisés par des tiers, notamment, le rapport de M. Yeates dont a parlé Mme MacDonald, de même que, aux fins de la discussion d'aujourd'hui, l'audit que le Bureau du vérificateur général vient de terminer.

Notre plan pluriannuel est axé sur trois objectifs: améliorer la productivité; améliorer la qualité et la cohérence de la prise de décisions; et renforcer la gestion en mettant l'accent sur une approche à l'échelle du système, en collaboration avec IRCC et l'ASFC.

Notre plan tient compte de la nécessité d'en faire davantage pour veiller à ce que la CISR — et, à vrai dire, le système dans son ensemble — traite les demandes d'asile de manière plus efficace et efficiente. Dans ce contexte, la CISR accueille très favorablement les cinq recommandations du Bureau du vérificateur général.

Premièrement, la CISR souscrit à la recommandation de l'audit selon laquelle les trois organisations devraient collaborer avec le gouvernement pour concevoir un modèle de financement plus souple qui leur permettrait d'accéder rapidement à des fonds supplémentaires à la suite de hausses soudaines du nombre de demandes d'asile. Cette recommandation, qui avait aussi été formulée dans le rapport Yeates de 2018, de même que le financement permanent et l'établissement d'un effectif temporaire, sont considérés par la CISR comme des facteurs de réussite essentiels pour prévenir le risque qu'il y ait de futurs arriérés des demandes d'asile.

Deuxièmement, l'audit a permis de constater qu'il existe des lacunes en matière d'échange d'information et que les processus manuels sur papier réduisent l'efficacité du traitement des demandes. La CISR convient que les trois organisations devraient travailler ensemble pour cerner l'information, la recueillir et la communiquer plus efficacement afin de traiter les demandes d'asile et de passer au traitement numérique.

- (0900)

Cette recommandation s'harmonise avec nos priorités stratégiques qui visent à améliorer la productivité et la qualité tout au long du processus décisionnel, notamment par l'adoption de processus électroniques pour communiquer l'information aux avocats et aux demandeurs d'asile et par la collaboration avec IRCC et l'ASFC pour cerner et mettre en œuvre des occasions d'améliorer la communication de l'information en tirant parti des investissements en technologies de l'information prévus dans le budget de 2019.

Troisièmement, la CISR est d'accord avec le rapport du vérificateur général sur le fait qu'il faut trouver des moyens de réduire le nombre d'audiences relatives aux demandes d'asile qui sont remises.

Il convient de souligner, pour mettre les choses en contexte, qu'à la suite des réformes législatives de 2012, les agents d'IRCC et de l'ASFC chargés de renvoyer les demandeurs d'asile à la CISR étaient tenus d'inscrire une date d'audience précise dans le système de mise au rôle de la CISR. Cette date devait respecter le délai réglementaire de 60 jours — comme l'a mentionné M. Ricard —, sans tenir compte de la capacité de la CISR d'instruire l'affaire. Comme le système était débordé, la CISR n'avait tout simplement pas assez de commissaires pour instruire ces affaires dans les 60 jours suivant

leur renvoi à la Commission. Par conséquent, la majorité des cas ont été reportés à une date ultérieure.

Par conséquent, en 2018, la CISR a évoqué son pouvoir de réglementation pour s'éloigner de la mise au rôle des audiences dans les 60 jours prescrits et a repris, avec l'accord de l'ASFC et d'IRCC, le contrôle de sa propre mise au rôle. Depuis, la CISR est mieux en mesure de mettre au rôle les audiences en fonction de la disponibilité des commissaires et de l'état de préparation des dossiers. L'organisme a aussi commencé à gérer son inventaire de façon stratégique. Par exemple, il est maintenant possible d'attribuer des cas à des commissaires qui ont acquis une expertise dans certains types de demandes d'asile, ce qui permet de réaliser d'importantes économies d'échelle et d'améliorer la productivité. Grâce à ces changements, ainsi qu'à l'embauche de nouveaux commissaires rendue possible au moyen du financement prévu dans le budget de 2018, le pourcentage de cas remis a diminué considérablement, passant de 65 % pendant l'audit à 36 % après l'audit.

Même si des progrès sont réalisés, il existe visiblement d'autres possibilités et la CISR est d'accord avec la recommandation du Bureau du vérificateur général selon laquelle nous devrions continuer de tenter de trouver des façons de réduire le taux de remise. La Commission a déjà commencé à revoir ses pratiques de mise au rôle et son programme d'interprétation et, en plus d'embaucher d'autres décideurs et de travailler avec IRCC et l'ASFC pour améliorer l'état de préparation des dossiers, elle s'est engagée à réduire encore davantage le taux de remise des audiences.

Quatrièmement, le rapport du vérificateur général a également conclu qu'il est possible d'exploiter davantage le pouvoir de la CISR de prendre une décision relativement aux demandes d'asile sur examen du dossier au lieu de tenir une audience complète. Il recommande également que nous utilisions mieux les outils à notre disposition, afin d'accélérer la prise de décisions pour les demandeurs d'asile admissibles. Nous sommes d'accord. En effet, plus tôt cette année, avant la publication du rapport de l'audit, j'ai publié de nouvelles instructions régissant l'examen des demandes d'asile moins complexes et j'ai mis sur pied une équipe spéciale composée de 25 commissaires chargés d'examiner l'ensemble de notre arriéré, afin de cerner les demandes d'asile qui se prêtent à un examen accéléré — soit le processus d'examen du dossier sans la tenue d'une audience ou le processus d'audience courte —, au titre des nouvelles instructions.

Je suis très heureux d'annoncer que, depuis janvier, plus de 5 000 demandes d'asile ont fait l'objet d'une décision à la suite de ces instructions et des efforts du groupe de travail. Le rapport du vérificateur général souligne l'importance de tirer parti de ce type d'outils et de poursuivre ces initiatives. Nous continuerons de catégoriser les demandes d'asile peu complexes en vue de procéder à des examens accélérés, qu'il s'agisse de celles qui font partie de l'arriéré actuel ou des nouvelles demandes d'asile renvoyées à la CISR sur une base continue.

Enfin, la CISR est d'accord avec la recommandation du Bureau du vérificateur général concernant les interventions ministérielles et elle s'est engagée à travailler avec IRCC et l'ASFC sur cette question.

En terminant, je tiens à remercier le Bureau du vérificateur général de son rapport. Les recommandations arrivent à point nommé, d'autant plus que mon équipe de gestion et moi-même sommes particulièrement concentrés sur l'optimisation de l'efficacité de la CISR et de l'ensemble du système d'octroi de l'asile. L'audit renforce l'importance d'un certain nombre de mesures qui sont déjà en cours et il met en évidence un certain nombre de questions supplémentaires qui nécessitent l'attention collective d'IRCC, de l'ASFC et de la CISR.

Merci, monsieur le président. Mes collègues et moi-même serons heureux de répondre aux questions des membres du Comité après la déclaration de M. Ossowski.

• (0905)

**Le président:** Merci beaucoup, monsieur Wex.

Nous entendons maintenant M. Ossowski, président de l'Agence des services frontaliers du Canada.

**M. John Ossowski (président, Agence des services frontaliers du Canada):** Merci, monsieur le président. Je suis accompagné aujourd'hui de Jacques Cloutier, vice-président de la Direction générale des renseignements et de l'exécution de la loi à l'ASFC; il m'aidera à répondre aux questions des membres du Comité.

J'aimerais d'abord reconnaître les conclusions du rapport du printemps 2019 du vérificateur général du Canada concernant le système d'asile au Canada. Avant d'entrer dans les détails, je voudrais rapidement vous présenter quelques éléments contextuels, en particulier sur notre contexte opérationnel actuel.

Comme l'ont déjà mentionné mes collègues, le Canada connaît des volumes de demandeurs d'asile élevés depuis 2017. En effet, il y a en moyenne 50 000 demandes par année.

Toutes les personnes qui cherchent à entrer au Canada, y compris les migrants en situation irrégulière, doivent bénéficier d'une application régulière de la loi et démontrer qu'ils répondent aux critères d'admissibilité. L'ASFC veille à ce que les lois sur l'immigration et les douanes soient appliquées, tout en respectant les obligations internationales.

À la suite des constatations du vérificateur général, l'ASFC et IRCC ont entrepris un examen exhaustif des cas de risque pour la sécurité et de grande criminalité. Nous avons conclu que, dans les cas où il y avait des preuves de criminalité au moment où la personne a présenté une demande d'asile, les agents étaient au courant des renseignements et en avaient tenu compte dans leur décision. Nous pouvons confirmer qu'aucun de ces individus ne représentait une menace pour le Canada et les Canadiens.

Les personnes qui entrent illégalement au Canada sont arrêtées par la Gendarmerie royale du Canada ou par les organismes locaux d'application de la loi et ils sont emmenés vers le point d'entrée de l'ASFC le plus proche ou un bureau intérieur de l'ASFC ou d'IRCC pour l'interrogatoire relatif à l'immigration.

Afin de déterminer l'admissibilité des demandeurs, des mesures telles que des vérifications judiciaires, biographiques et biométriques, ainsi que des examens médicaux sont effectués.

De plus, le contrôle de sécurité préliminaire est obligatoire pour tous les demandeurs d'asile adultes. Il commence au point d'entrée et doit être terminé au moment de l'audience de la CISR. Divers facteurs, comme la complexité du cas, le niveau de détails fournis dans une demande et les réponses fournies par les partenaires de contrôle de sécurité de l'ASFC peuvent avoir une incidence sur le temps nécessaire pour achever ce processus.

Je tiens à souligner que la biométrie est principalement utilisée pour la gestion et la vérification de l'identité avec nos partenaires du Groupe des cinq, et pas seulement pour la criminalité. La criminalité peut être vérifiée de plusieurs façons — et elle est vérifiée —, notamment par des contrôles biométriques et biographiques.

Cela nous amène aux conclusions et aux recommandations du vérificateur général, que nous acceptons.

La première recommandation, qui suggère une plus grande souplesse pour mieux répondre aux volumes variables de demandes, est une approche avec laquelle nous sommes d'accord et que nous nous efforçons d'améliorer. L'ASFC, IRCC et la CISR continuent d'utiliser les mécanismes de financement existants et de travailler ensemble, afin d'explorer des approches souples potentielles en matière de financement pour répondre aux besoins actuels et prévus.

Compte tenu du doublement du nombre de réfugiés admis depuis 2016, l'ASFC, IRCC et la CISR ont adopté un certain nombre d'approches novatrices pour améliorer l'efficacité des systèmes d'octroi de l'asile au Canada.

Un exemple mentionné dans le rapport du vérificateur général est la réaffectation des ressources vers des endroits qui reçoivent un afflux plus important de demandeurs d'asile, ce qui améliore considérablement la rapidité de traitement du contrôle de sécurité.

Le gouvernement du Canada a également alloué des ressources supplémentaires pour accroître temporairement la capacité de réception de demandes d'asile et la capacité de rendre des décisions en matière de protection des réfugiés.

En ce qui concerne la deuxième recommandation, qui suggère un échange de renseignements plus proactif, je peux vous assurer que l'ASFC, IRCC et la CISR sont déterminés à concrétiser cela.

L'ASFC s'efforce d'aviser ses partenaires en temps opportun de son intention d'intervenir ou non dans une demande. L'ASFC demeure déterminée à communiquer aux pays partenaires, de façon proactive, des renseignements comme les demandes de visa antérieures et des données biométriques, et ce, dans le respect des lois sur la protection des renseignements personnels et des accords concernant l'échange de renseignements.

Le projet pilote du Centre intégré d'analyse des demandes d'asile illustre notre engagement à accélérer le traitement des demandes et fait état d'un échange de renseignements proactif à l'appui de l'intégrité du programme. Nous continuerons de mettre à l'essai des approches novatrices pour simplifier les procédures, afin d'éviter les chevauchements et de réduire les délais de traitement.

La troisième recommandation suggère que les trois organismes concernés collaborent pour trouver des moyens de recevoir et de partager les demandes d'asile de manière plus efficace et sécuritaire, en se concentrant sur l'aspect numérique. Encore une fois, nous sommes parfaitement d'accord avec cette recommandation.

L'ASFC continue de travailler avec IRCC et la CISR pour établir clairement quels sont les documents propres aux demandeurs à communiquer, à quel moment ils doivent être communiqués et de quelle façon. Nous mettons sur pied un programme d'assurance de la qualité pour déterminer les cas où il y a des retards ou des erreurs inutiles et nous surveillerons la conformité globale à cette approche. Les problèmes tels que les renseignements manquants, en retard, incomplets ou illisibles sur les demandeurs peuvent être cernés et résolus en temps opportun.

• (0910)

Le nouveau Conseil de gestion du système d'octroi de l'asile assurera une coordination efficace de la prestation du système d'octroi de l'asile. Nous nous efforcerons de mettre en place une approche de gestion horizontale et intégrée du système d'octroi de l'asile en général. De plus, nous travaillerons de concert avec des organismes centraux, afin de déterminer les solutions et les mécanismes qui pourraient renforcer les capacités des technologies de l'information en vue d'améliorer l'interopérabilité, l'échange de renseignements et le service à la clientèle. D'autres améliorations seront apportées aux interfaces numériques existantes pour permettre l'échange de renseignements en temps réel entre les organismes et pour appuyer le passage à un environnement de traitement numérique.

Monsieur le président, nous croyons fermement que les personnes qui demandent l'asile au Canada doivent être traitées avec compassion et bénéficier d'une application régulière de la loi. Nous continuerons à travailler dans cette optique, tout en utilisant les politiques et les procédures nécessaires pour renvoyer rapidement les demandeurs d'asile refusés, pour protéger nos frontières et pour respecter nos obligations nationales et internationales. Les ressources prévues dans le budget de 2019 aideront à traiter des demandes d'asile supplémentaires, à renforcer les processus à la frontière et à accélérer le traitement des demandes et des renvois.

En terminant, j'aimerais remercier le Bureau du vérificateur général d'avoir pris le temps d'examiner de près notre système actuel d'octroi de l'asile et pour avoir signalé les problèmes importants à régler, afin de mieux préserver l'intégrité de notre système d'immigration et la sécurité des Canadiens. L'ASFC s'engage à travailler en étroite collaboration avec ses partenaires pour améliorer ce processus.

Nous serons heureux de répondre à toutes les questions des membres du Comité.

Merci.

• (0915)

**Le président:** Merci.

Comme les déclarations ont pris un peu de temps, je serai strict en ce qui concerne les sept minutes. Je tiens donc à vous prévenir que je ne pourrai pas permettre les longs discours.

Monsieur Arya, vous avez la parole.

**M. Chandra Arya (Nepean, Lib.):** Merci, monsieur le président.

Madame MacDonald, vous avez mentionné certaines choses très importantes, par exemple le fait qu'on observe actuellement des niveaux de migration sans précédent dans le monde, que 258 millions de personnes sont en déplacement, et qu'il y a plus de 25,4 millions de réfugiés. C'est énorme. Vous avez également précisé que cette situation exerçait une pression accrue sur le système d'octroi de l'asile au Canada. L'augmentation des taux de migration observée à l'échelle mondiale laisse croire que cette tendance devrait se maintenir.

Étant donné que vous avez déjà cerné ces enjeux, pensez-vous avoir pris les mesures nécessaires pour renforcer le système?

**Mme Lori MacDonald:** Je crois que le rapport du vérificateur général nous a notamment fourni une plateforme qui nous permet d'examiner collectivement les enjeux avec lesquels nous sommes aux prises relativement aux pressions qui s'exercent sur le système. Cela nous a également permis de mener une analyse approfondie de

la situation à l'échelle mondiale et des répercussions que nous observons au Canada.

Par exemple, depuis 2017, nous assurons le suivi des pays de citoyenneté des personnes qui entrent au Canada, que ce soit légalement ou de façon irrégulière. Nous avons constaté que la situation de ces pays change d'une année à l'autre. Cela nous indique que tout comme les migrations qui se produisent à l'échelle mondiale, la situation de ces pays est fluide; elle peut changer à tout moment. Au cours des deux prochaines années, le financement qui nous a été accordé nous permettra notamment de mener une analyse approfondie et de perfectionner nos observations pour déterminer ce que cela signifie pour nous et notre système et comment nous pouvons utiliser le travail collectif que nous effectuons actuellement, à la suite des recommandations du Bureau du vérificateur général, pour faire progresser ces travaux et appuyer notre système, afin qu'il soit solide et qu'il ait la capacité de traiter les volumes de demandes que nous recevons.

**M. Chandra Arya:** Ma prochaine question s'adresse à Mme McCalla. C'est peut-être une question injuste.

À la suite de votre audit, vous avez observé que le gouvernement prenait plusieurs mesures. Vous avez également entendu les commentaires des trois directeurs principaux qui comparaissent aujourd'hui. À votre avis, les mesures prises depuis la fin de votre audit sont-elles suffisantes?

**Mme Carol McCalla (directrice principale, Bureau du vérificateur général):** Nous avons eu l'occasion d'examiner le plan d'action et les réponses à nos recommandations, ainsi que les mesures qui ont été présentées dans le budget de 2019. Tout cela a été rendu public après la fin de notre audit.

Il est à espérer que les réformes qui doivent être effectuées dans le système et que nous avons cernées dans notre rapport seront entreprises. Nous comprenons que cela prendra du temps. Certaines de ces réformes prendront deux ans, mais d'autres mesures peuvent être mises en œuvre immédiatement. Certains problèmes que nous avons soulignés — par exemple, les délais dans les vérifications de sécurité — étaient déjà sur le point d'être résolus au moment de terminer notre audit.

En résumé, oui, je pense que nous sommes satisfaits de ce que nous observons et des mesures qui ont été proposées par les ministères.

**M. Chandra Arya:** Merci. C'est très bien.

Monsieur Wex, j'ai entendu cette information dans votre déclaration, mais je souhaite aborder le sujet à nouveau. Vous avez dit que 49 % des audiences avaient été repoussées à une date ultérieure parce que des membres de la Commission n'étaient pas disponibles. Le calendrier des audiences est fondé sur la disponibilité des membres qui peuvent y participer. Pourquoi?

**M. Richard Wex:** Je vous remercie de la question.

C'est tout à fait exact. Dans le cas des reports, le problème était à la fois lié au délai de 60 jours prévu au règlement et notre effectif disponible à l'époque pour tenir des audiences.



Voici comment cela fonctionnait avant que des changements soient apportés. IRCC ou l'ASFC recevait le dossier. Puis, aux termes du régime, l'organisme devait fixer une date d'audience dans les 60 jours, mais sans tenir compte, malheureusement, de la possibilité qu'un commissaire à la CISR puisse entendre l'affaire. Lorsque le nombre de demandes reçues surpassait considérablement notre capacité de traitement, il était naturel de mettre ces cas au rôle de la CISR, même si nous n'avions pas assez de commissaires pour la tenue d'audiences. Dans la communauté des conseils, on laissait entendre qu'il s'agissait de dates théoriques qui seraient ensuite reportées lorsque la CISR aurait été saisie des dossiers.

Soulignons deux choses intéressantes qui se sont produites depuis la vérification.

Premièrement, la CISR, en collaboration avec le IRCC et l'ASFC, a pris le contrôle de son propre calendrier. Au lieu de fixer une date théorique, IRCC ou l'ASFC donne un avis de comparution au demandeur, puis nous établissons notre propre calendrier en fonction de la date proposée au demandeur, en fonction de la disponibilité des commissaires.

Deuxièmement, les investissements prévus dans le budget de 2018 nous ont permis d'embaucher plus de personnel, de sorte que nous avions un effectif accru pour entendre les causes.

Ces deux facteurs, jumelés à notre capacité de mettre au rôle les demandes les plus anciennes, jugées « plus prêtes pour l'audience », nous ont permis, comme je l'ai mentionné, de réduire le taux de report de 65 % à 36 % depuis la vérification. Au moment de la vérification, l'indisponibilité des membres était un facteur contributif pour 49 % des cas. Le pourcentage est en baisse et s'établit maintenant à 30 %. Au cours de la période de vérification, l'indisponibilité des membres représentait la moitié du taux de report de 65 %. Depuis la vérification, c'est 30 % de 36 %, ce qui signifie, concrètement, qu'aujourd'hui, une audience sur 10 ou 11 est reportée en raison d'un manque d'effectif. Ce chiffre est à la baisse, ce qui est positif.

Il reste encore du travail à faire, et nous avons déterminé les moyens que nous avons l'intention de prendre pour y parvenir dans le plan d'action de la direction.

● (0920)

**Le président:** Vous avez 30 secondes.

**M. Chandra Arya:** L'autre facteur contributif pour le report des audiences est l'indisponibilité du demandeur d'asile ou de son avocat.

Étant donné la réduction récente de l'aide juridique offerte par le gouvernement provincial, pensez-vous que le taux de 14 % attribuable à l'indisponibilité de l'avocat du demandeur d'asile risque d'augmenter? La plupart des demandeurs d'asile dépendent de l'aide juridique pour être représentés.

**Le président:** Le temps est écoulé. Nous trouverons peut-être une façon d'intégrer cela à la réponse à la prochaine question.

Monsieur Kelly, la parole est à vous.

**M. Pat Kelly (Calgary Rocky Ridge, PCC):** Merci, monsieur le président.

Tout d'abord, je tiens à remercier le vérificateur général d'avoir effectué cette vérification.

La surcharge du système d'octroi de l'asile suscite de nombreuses préoccupations. Le ministre a qualifié de xénophobes et peut-être même de racistes beaucoup de ceux qui ont exprimé ces préoccupations, alors que ce sont simplement des parlementaires qui font leur travail pour comprendre les actions du gouvernement et

déterminer s'il a les ressources nécessaires pour régler le problème, s'il fait les bons choix pour régler le problème.

Je suis heureux que nous puissions avoir une discussion sérieuse sur le fonctionnement et les défaillances du système, car il comporte de toute évidence de nombreuses défaillances, comme l'indique ce rapport. Je vous remercie, monsieur Ricard, de ce rapport.

J'ai entendu les déclarations préliminaires de Mme MacDonald et de M. Wex. En fait, il me semble que les propos de M. Wex contredisent les conclusions du rapport, selon lequel nous nous dirigeons allégrement vers un retard de cinq ans d'ici 2024. Or, pendant un des exposés, j'ai noté que c'était en fait tout le contraire. Notre retard est de moins de deux ans et cela continue de diminuer.

J'ai entendu dire que vous acceptez les conclusions du vérificateur général, mais il affirme que nous nous dirigeons vers un retard de cinq ans d'ici cinq ans. J'aimerais avoir des explications à ce sujet, s'il vous plaît.

**M. Richard Wex:** Je suis heureux d'essayer d'apporter quelques éclaircissements.

Le BVG a constaté que les temps d'attente seraient passés à cinq ans. M. Ricard peut parler de la méthodologie, tout comme Mme McCalla, mais je ne pense pas que le BVG, à ce moment-là, avait eu l'occasion de prendre en compte les investissements du budget de 2019. Voilà ce qui explique la différence.

Soyons clairs, sans le budget de 2019, je suis d'accord avec les conclusions du BVG...

● (0925)

**M. Pat Kelly:** Merci. Cela répond à ma question.

Le financement annoncé dans le budget permettra-t-il d'éliminer l'arriéré? Si oui, quand?

**M. Richard Wex:** Grâce au financement temporaire prévu dans les budgets de 2018 et de 2019, nos efforts des 24 prochains mois seront axés sur la mise en place des conditions pour éliminer l'arriéré et non sur son élimination en soi. Il s'agit de freiner la croissance de l'arriéré par rapport au statu quo.

Pour simplifier les choses — parce qu'il y a beaucoup de calculs —, sans le financement des budgets de 2018 et de 2019, l'arriéré s'élèverait à 165 000 dossiers pour les deux prochaines années. En toute franchise, les temps d'attente auraient même dépassé les cinq ans. Grâce aux investissements temporaires, nous aurons considérablement freiné la croissance de l'arriéré d'ici deux ans.

Les temps d'attente resteront à peu près les mêmes. Pour les 24 prochains mois, nous aurons la capacité de gérer la croissance de l'arriéré. Il ne s'agit pas de l'éliminer, mais de nous placer pour le faire après l'avoir stabilisé.

**M. Pat Kelly:** Si je vous comprends bien, le financement actuel va permettre de réduire le taux de croissance de l'arriéré et d'atteindre un équilibre, où le délai sera de deux ans.

**M. Richard Wex:** Ce que vous dites est exact, si j'ai bien compris. Nous sommes en pleine croissance. Nous avons pris des mesures pour croître et avoir la capacité nécessaire au cours des deux prochaines années pour répondre aux besoins prévus. Actuellement, cette année, nous avons le financement nécessaire au traitement de 40 000 demandes. Nous nous attendons à un nombre plus élevé de demandes et, d'ici l'an prochain, nous estimons que le nombre de demandes reçues correspondra approximativement à notre capacité de traitement financée. Nous aurons ainsi freiné la croissance de l'arriéré.

**M. Pat Kelly:** Dans deux ans, la croissance de l'arriéré sera endiguée et l'arriéré lui-même sera de seulement 75 000...

**M. Richard Wex:** Ce sera plus élevé, mais c'est exact.

**M. Pat Kelly:** Beaucoup plus élevé?

**M. Richard Wex:** Nous prévoyons que d'ici 2021, l'arriéré sera d'environ 100 000 demandes.

Je tiens aussi à souligner que le taux de croissance du dernier trimestre a été le plus faible en plus de deux ans, soit depuis le deuxième trimestre de 2016.

Les récentes mesures annoncées dans le budget de 2018, conjuguées à l'amélioration de notre productivité, ont déjà considérablement ralenti la croissance de l'arriéré et ont permis de limiter les temps d'attente par rapport à ce qu'ils auraient été autrement. Le système est géré.

**M. Pat Kelly:** Êtes-vous d'accord pour dire que la réduction du nombre de demandes, la réduction du nombre de demandeurs, est essentielle pour réduire l'attente?

**M. Richard Wex:** Tout à fait.

Dans deux ans, le gouvernement aura diverses options pour déterminer la meilleure façon de réduire l'arriéré. Cela ressemble à ce qu'on a vu au fil du temps, malheureusement, lorsque l'arriéré s'est accumulé au début des années 2000 et en 2010, notamment parce que nous n'avons pas toujours tiré des leçons du passé.

Le BVG a souligné la nécessité d'un mécanisme de financement souple. Contrairement au système d'immigration, où le nombre de nouveaux arrivants admis au cours d'une année donnée est prédéterminé, le système de détermination du statut de réfugié n'offre pas cette possibilité. On ignore donc le nombre de demandes qui seront présentées dans une année donnée.

C'est ce que le BVG recommande.

**M. Pat Kelly:** C'est vrai, mais vous convenez toutefois que pour réduire l'arriéré et les délais d'attente, vous devez réduire le nombre de demandes.

**M. Richard Wex:** Oui.

**M. Pat Kelly:** Merci.

**Le président:** Merci beaucoup.

Nous passons à M. Christopherson.

**M. David Christopherson (Hamilton-Centre, NPD):** Merci, monsieur le président.

Merci à vous tous d'être ici aujourd'hui. Je vous en suis reconnaissant. J'aimerais revenir sur la dernière discussion. J'ai noté certaines choses.

Pendant que je vous écoutais, la première chose qui m'est venue à l'esprit, concernant l'arriéré, c'est qu'essentiellement, vous avez un plan pour avoir un plan. Vous pensez que l'arriéré sera de 100 000 d'ici 2021. Vous avez ralenti la croissance et le système est géré. Ce ne sont que quelques-unes des choses que j'ai notées. Pour moi, cela

ressemble au problème des eaux de crue. J'entends par là que vous gérez la catastrophe, mais on ne s'attaque pas à la cause, et encore moins au problème immédiat, l'arriéré.

Très franchement, c'est stupéfiant. Écoutez; c'est un plan conçu pour échouer, parce qu'il n'offre pas la capacité totale nécessaire tandis que l'arriéré ne cesse de croître. Je n'arrive même plus à savoir combien de trous on tente de boucher à la pièce. Franchement, il est ahurissant de constater que nous en sommes rendus là et même avec le rapport du vérificateur général qui nous a été présenté, je n'aime toujours pas ce que j'entends. C'est votre meilleure explication, votre meilleure façon de cerner l'enjeu.

Il y a des gens... J'aimerais, bien maladroitement, passer au fait que 10 % des reports sont dus au fait que les résultats du filtrage de sécurité n'avaient pas été reçus. Il faut faire quelque chose à cet égard.

Je comprends. Je suis un ancien ministre de la Justice et j'ai de meilleurs résultats en matière de contrôle de sécurité que la plupart des gens, mais j'ai aussi eu des électeurs qui sont venus me voir en pleurant — et je suis sûr que je ne suis pas le seul — parce qu'après avoir attendu si longtemps, ils avaient décidé de refaire leur vie ailleurs... Voilà ce qui me déconcerte par rapport aux contrôles de sécurité. Si ces gens ne représentent pas une menace, pourquoi les laisse-t-on dans l'incertitude pendant 10 ans? J'ai rencontré des gens qui ont attendu jusqu'à 10 ans, sans savoir quand ils allaient recevoir par courrier recommandé une lettre disant qu'ils devaient partir. De plus, si ces gens représentent une menace, pourquoi les laissons-nous aller où ils veulent pendant 10 ans, libres comme l'air? Il y a quelque chose qui cloche.

Encore une fois, quand j'examine la question d'un point de vue humain. Je suis du monde du travail et je comprends. Personne ne veut être celui qui confirme que ces gens ne représentent aucune menace et donne son approbation, pour ensuite se retrouver au coeur d'une enquête sur les motifs de la décision. La chose la plus facile à faire — et la plus sûre —, c'est de ne rien faire.

J'aimerais avoir votre opinion, s'il vous plaît, car c'est une expérience vécue, encore une fois. Un moment donné, on constate qu'on a accueilli trop de gens en pleurs au bureau, des gens qui ne savent pas quoi faire et qu'on ne peut aider, simplement parce que c'est à l'étape du contrôle de sécurité. Sachez que lorsque nous appelons, nous nous heurtons à un mur infranchissable. Même en tant que députés, tout ce qu'on nous dit, à titre confidentiel, c'est que « la sécurité s'en occupe », point.

J'aimerais simplement avoir quelques commentaires à ce sujet, s'il vous plaît, ainsi que sur ma petite diatribe du début.

● (0930)

**M. Richard Wex:** Très bien. Je vais commencer.

Je vous remercie de ces commentaires. J'admire votre passion.

J'ai deux points à soulever concernant les arriérés et la question du plan pour avoir un plan. J'imagine que j'ai deux commentaires à faire en guise de réponse. Pour tout arriéré, il convient d'abord de freiner la croissance avant de penser à l'éliminer. Nous en sommes actuellement à cette étape.

Nous pourrions éventuellement demander des fonds pour réduire et éliminer l'arriéré, au fil du temps, comme la Commission l'a fait dans le passé, avec succès. Le Commission existe depuis 30 ans; il y a eu des arriérés, malheureusement, mais ils ont été réduits au fil du temps. Il s'agit d'abord de ralentir la croissance de l'arriéré, puis d'éliminer l'arriéré. Cela dit, je comprends le commentaire du député.

Concernant le contrôle de sécurité, j'aimerais simplement souligner que depuis la fin de la période de vérification, l'été dernier, aucune audience n'a été reportée pour des raisons de sécurité. Cela signifie que la priorité accrue accordée par l'ASFC au contrôle de sécurité et aux ressources et le fait que la CISR contrôle son propre calendrier nous permettent de choisir les dossiers prêts pour les audiences. Nous pouvons en effet examiner notre registre des dossiers en attente et prévoir des audiences pour ceux qui ont franchi l'étape du contrôle de sécurité préliminaire.

Je suis heureux de vous annoncer et de vous assurer que le taux de report attribuable au manque de disponibilité des commissaires a diminué, et qu'il en va de même du taux de report lié au contrôle de sécurité qui, en fait, est nul depuis septembre.

**M. David Christopherson:** Merci.

Cela nous rappelle que tout ce que nous entendons — et il y a des points positifs, ce qui me réjouit — découle du rapport du vérificateur général, le même genre de rapport qui est dans la mire du gouvernement. Il sabre les dépenses pour réduire le nombre de rapports.

Habituez-vous, chers collègues, car d'ici la fin, vous entendrez souvent parler de cette affaire de réduction du budget ou du refus d'augmenter le budget du vérificateur général. Cela signifie qu'il y aura moins de vérifications au cours de la prochaine législature. Je n'arrive pas à croire que cela ne suscite pas l'indignation de qui que ce soit d'autre, mais j'y reviendrai à un autre moment, croyez-moi.

J'aimerais passer à la page 11. C'est un point qui m'a sauté aux yeux.

• (0935)

**Le président:** Très brièvement, s'il vous plaît.

**M. David Christopherson:** Croyez-le ou non, c'est vraiment une petite question.

On indique ce qui suit: « Nous avons aussi constaté que la priorité avait été donnée aux audiences pour de nouvelles demandes au détriment de celles dont l'audience avait été reportée. Cette pratique a retardé de plusieurs mois les audiences des demandes reportées. »

Si vous aviez une ancienne et une nouvelle demande, la nouvelle demande avait priorité sur l'ancienne. Où est la justice là-dedans? Qu'en est-il de la règle du premier arrivé, premier servi?

**M. Richard Wex:** Le BVG a constaté, lorsqu'il a procédé à un examen approfondi des reports, que dans certains cas, un dossier pouvait par exemple être à l'étape de l'audience. Comme vous le savez, en tant qu'avocat...

**M. David Christopherson:** Je ne suis pas avocat. Dites que je suis vendeur de voitures usagées, mais ne dites pas que je suis avocat.

**M. Richard Wex:** Eh bien, vous le savez sûrement de votre expérience du système judiciaire. Le fait est qu'on peut prévoir deux heures pour une audience, mais que pour des raisons de justice naturelle, l'audience se termine avant qu'on n'ait eu le temps de conclure, donc il devra y avoir une autre audience. Le commissaire dira alors que la période de deux heures prévue est terminée et qu'il faudra prévoir une autre audience.

La CISR a pour habitude de prévoir son horaire trois ou quatre mois à l'avance. Nous bloquons notre temps trois ou quatre mois à l'avance. On peut dire que 50 %, 60 % ou 30 % des audiences sont reportées, donc pourquoi ne laisserions-nous pas 30 % de notre horaire libre en prévision des reports? On nous critiquerait si 30 %

de nos plages horaires des trois ou quatre prochains mois étaient inoccupées.

Nous sommes toujours confrontés à ce genre de difficulté de fonctionnement quand la demande excède notre capacité de traitement financée, comme c'était le cas pendant cet audit — mais moins maintenant. Ce que le vérificateur général a relevé, c'est que de nouvelles demandes arrivaient, et qu'elles passaient devant des affaires qui avaient déjà été reportées.

Nous travaillons avec notre équipe de gestion à chercher des solutions, et je peux vous dire que j'ai déjà assisté à beaucoup d'audiences. Ce qui se passe, quand on manque de temps, c'est que le commissaire appelle au bureau du greffier pour demander une autre audience au cours des semaines suivantes. Les avocats des demandeurs sont consultés, et on trouve un moment pour tenir une autre audience le plus vite possible.

Je peux vous expliquer pourquoi. Les commissaires se sont déjà préparés à entendre l'affaire. C'est dans leur intérêt. Ils en sont saisis, ils ont commencé à élaborer leur théorie, la preuve a été présentée. Ils veulent clore l'affaire le plus vite possible.

Nous travaillerons pendant l'été à élaborer un protocole pour déterminer quelle serait la meilleure façon de faire de la place pour les reports dans un horaire déjà chargé. Nous envisageons diverses stratégies, dont le temps supplémentaire et la surréservation.

**Le président:** Merci infiniment, monsieur Wex.

Mme Mendès est la prochaine.

**M. David Christopherson:** Eh bien, au moins vous avez un plan.

**Mme Alexandra Mendès (Brossard—Saint-Lambert, Lib.):** Merci beaucoup, monsieur le président.

Je vous remercie tous et toutes d'être ici.

Avant d'être députée, j'ai travaillé bien des années dans le domaine de l'immigration et des réfugiés. C'était ma vie. Je suis déçue, étonnée, renversée que, 30 ans plus tard, on parle encore exactement des mêmes choses que dans les années 1980, où l'on traitait des demandes d'Iraniens et de Libanais. Il y avait beaucoup de problèmes à l'époque, mais ce sont les mêmes choses qu'on entend aujourd'hui.

Il y a une chose qui me frappe, et vous en avez parlé tous les trois. Elle se trouve à la page 3 du rapport du vérificateur général, au point 2.13; il s'agit du traitement électronique des demandes. Comment se fait-il qu'en 2019, on en parle encore? Je suis perplexe. Comment se fait-il que l'Australie arrive à traiter les demandes par voie électronique bien mieux que nous depuis 15 ans? C'est une fédération aussi, donc on ne peut pas dire que c'est parce que c'est un État central. C'est une fédération comme la nôtre. Comment arrive-t-elle à s'en tirer tellement mieux que nous dans le traitement des demandes électroniques? Je ne comprends pas.

Il y a 10 ans, je siégeais au comité de l'immigration, et nous avions posé exactement les mêmes questions parce que le vérificateur général avait relevé la chose, donc quel est le problème? Je ne comprends tout simplement pas.

**Mme Lori MacDonald:** Je vais tenter de vous répondre.

Nous sommes absolument d'accord avec la recommandation du BVG de passer du papier au numérique. L'une des difficultés, évidemment, c'est que les ministères sont tous indépendants les uns des autres et que leurs systèmes de TI ne sont pas tous compatibles. Je pense que c'est une simple réalité, puisque chaque ministère a ses propres priorités en matière de TI au fil du temps. L'une des difficultés, c'est que nos systèmes de TI ont évolué séparément les uns des autres, tout comme notre culture sur le plan technologique.

Ces audits nous permettent de regrouper les divers acteurs pour évaluer de quelle structure de gouvernance nous pourrions nous doter pour suivre cette recommandation. Je vous expliquerai un peu ce que nous faisons, parce que je pense que cela vous aidera à comprendre les problèmes auxquels nous sommes confrontés et l'orientation que nous prenons.

Le Conseil de gestion du système d'octroi de l'asile, dont je vous ai parlé dans mon exposé, est vraiment un bon outil de concertation. Nous nous réunissons aux six semaines, environ, pour parler des questions de gouvernance qui ont le plus d'incidence sur le système. La TI fait partie des thèmes abordés.

Nous avons reçu, dans le dernier budget, environ 120 millions de dollars à nous partager pour nos projets de TI. Dès que ce budget a été annoncé, ce conseil s'est réuni, et nous avons discuté des priorités à privilégier. Nous avons ensuite communiqué avec Services partagés et SPAC pour solliciter leur avis, afin de ne pas nager à contre-courant, et parce que ces ministères sont susceptibles de nous aider à faire de notre plan d'entrer dans l'ère du numérique une réalité.

Nous avons donc formé un groupe de travail composé de cadres supérieurs de nos trois organisations et de ces deux autres ministères pour peaufiner notre plan. Depuis, nous avons déjà établi les grands jalons visés d'ici la fin décembre. Nous avons établi les grandes étapes de notre plan. Il y a des personnes qui analysent quels sont nos plus grands besoins, par rapport à ce qui pourra être achevé ultérieurement, et comment nous pouvons répondre à la recommandation du BVG de déployer un plan technologique pour nous affranchir du papier et adopter un système numérique.

Nous sommes très confiants, compte tenu du travail réalisé à ce jour, que nous atteindrons cet objectif. Ce sont des systèmes très complexes, et parce que nous avons tous évolué séparément, chacun à notre façon, nos systèmes technologiques ne sont pas interconnectés.

● (0940)

**Mme Alexandra Mendès:** Madame MacDonald, je comprends ce que vous dites, mais ce problème n'est pas nouveau. Il ne date pas d'hier. Le Bureau du vérificateur général le soulignait il y a plus de 10 ans. Ce qui me surprend et me fâche, parce que cela a une incidence directe sur la vie des gens, c'est que rien n'a été fait avant et qu'on ne nous en donne aucune explication. Personne ne peut m'expliquer pourquoi rien n'a été fait au cours des 10 dernières années pour passer au numérique.

**Mme Lori MacDonald:** Depuis un an, depuis que nous nous concertons, nous avons mis divers mécanismes en place. Je ne peux pas vous répondre sur ce qui a été fait par le passé, mais je peux vous dire que nous nous en occupons maintenant.

Je vous en donnerai un autre exemple. Nous avons lancé un projet pilote, celui du Centre intégré d'analyse des demandes d'asile, dont je vous ai parlé. L'une des raisons pour lesquelles nous souhaitons le faire, c'est que nous avons besoin de voir concrètement quels étaient les éléments problématiques, les doublons et les obstacles que nous créons, qui nuisent au travail de M. Wex et de son équipe.

Nous l'avons fait parce que nous avons besoin de cette information pour nous orienter dans notre stratégie en matière de TI aussi.

**Mme Alexandra Mendès:** Je comprends et je vous en félicite, mais prenons l'exemple tout simple mentionné dans l'un des rapports précédents du vérificateur général sur la citoyenneté, en ce qui concerne l'identification des personnes qui demandent le statut de réfugié. Vous n'avez pas de format normalisé pour entrer son nom de famille, son prénom et son deuxième prénom. Ce n'est pas la même chose partout, donc il y a une confusion dans les noms.

Comme M. Christopherson, toutes les semaines, je reçois dans mon bureau des personnes qui viennent me faire part de problèmes avec la CISR. Cela me crève le cœur, parce que nous ne pouvons pas vraiment les aider à résoudre les problèmes, et je ne parle même pas de l'aspect de la sécurité. Certaines choses semblent tellement élémentaires.

Il y a autre chose, aussi. Comment doit-on inscrire sa date de naissance?

**Mme Lori MacDonald:** Nous sommes en train d'instaurer un processus d'assurance de la qualité pour la raison même que vous évoquez. Nous voulons établir des formats standard, afin d'éviter toute confusion chez les demandeurs quand ils soumettent des renseignements et pour que le format soit le même dans tout le système.

Notre processus d'assurance de la qualité vise non seulement à établir des formats standard, mais aussi à ce que les formulaires soient accessibles en format numérique et à éviter tout doublon. Nous le faisons en parallèle de nos autres projets, justement pour corriger le problème que vous mentionnez, parce que les clients sont frustrés du manque d'uniformité dans le système.

● (0945)

**Le président:** Merci, madame MacDonald. Merci, madame Mendès.

Allez-y, monsieur Davidson, s'il vous plaît. Nous sommes rendus au deuxième tour, donc vous avez cinq minutes.

**M. Scot Davidson (York—Simcoe, PCC):** Bonjour.

Je remercie tous les témoins qui comparaissent ici aujourd'hui. Je remercie encore le vérificateur général par intérim de sa présence parmi nous.

Je trouve ce rapport très inquiétant, à titre de député, évidemment, et je pense que c'est la même chose pour la plupart des Canadiens. Comme mon collègue le disait, il y a plus de trous dans ce bateau que... C'est presque comme... Par où commencer? J'irai droit au but.

Quand je lis le rapport du vérificateur général et même ses premiers constats, je vois que nous avons de grandes lacunes technologiques et qu'il y a des erreurs dans l'information communiquée. Je pense que les Canadiens veulent avoir l'assurance que les demandes d'asile au Canada sont traitées en bonne et due forme et que nous n'avons pas à craindre que des criminels réussissent à entrer au Canada à cause de lacunes technologiques évidentes et parce que de l'information serait passée sous le radar pour cette raison. Pouvez-vous nous en parler un peu? Votre organisation tient-elle des statistiques sur le nombre de demandeurs d'asile qui ont un casier judiciaire? Combien y en a-t-il?

**Le président:** Allez-y, monsieur Ossowski.

**M. John Ossowski:** Je vous remercie de cette question.

Comme je l'ai dit dans ma déclaration préliminaire, nous avons analysé l'échantillon retenu par le vérificateur général pour nous assurer que la question de la criminalité avait été prise en considération. Il m'apparaît clairement que dans tous les cas, quand la personne a présenté sa demande d'asile, l'agent était au courant des renseignements sur sa criminalité à ce moment-là.

Je dois souligner qu'une personne peut commettre des actes criminels avant ou après son arrivée au Canada, mais avant l'audience. Quand un demandeur arrive au Canada, il peut n'y avoir aucune preuve de criminalité sur lui, mais il pourrait, par exemple, se faire arrêter pour conduite en état d'ébriété ou une autre infraction criminelle pendant qu'il attend son audience de la CISR. Nous en sommes toujours conscients, de sorte que le processus d'examen se poursuit jusqu'à l'audience de la CISR, pour que tout ce qui arrive pendant que la personne se trouve au Canada soit pris en compte par le décideur au moment où il examine le dossier.

**M. Scot Davidson:** Très bien. Merci.

Ma prochaine question s'adresse au vérificateur général.

Selon votre évaluation, y a-t-il actuellement assez de financement et de surveillance pour traiter les demandes d'asile et rendre des décisions dans un délai rapide et de manière appropriée? Je regarde le budget. J'y vois un chiffre d'environ 50 000, alors que dans le rapport, à la page 5, pour 2018 seulement, il y a eu 55 000 demandes d'asile, soit 5 000 de plus que ce que le budget prévoyait. La population craint que ce soit comme pour le déficit, qu'on n'arrive jamais à reprendre le dessus. Compte tenu des prévisions sur lesquelles se fonde le budget, le gouvernement a-t-il réservé assez d'argent pour cela?

**M. Sylvain Ricard:** Comme on l'a déjà mentionné, il semble que le financement ne sera pas tout à fait suffisant pour résorber l'arriéré. L'arriéré augmentera, en fait, donc cela dépend de l'angle sous lequel vous examinez la question. Si vous voulez dire pour absorber les nouvelles demandes et traiter l'arriéré, non, le financement ne sera pas suffisant.

Nous avons aussi recommandé, dans notre rapport, la mise en place d'un système souple qui permettrait d'avoir rapidement et facilement accès à l'argent lorsqu'il y a une fluctuation dans le volume des demandes. C'est bien beau d'avoir de l'argent supplémentaire aujourd'hui, mais cela ne règlera pas le problème de l'arriéré ni du nombre d'années pendant lequel il s'accumule. Il sera important qu'il ne s'agisse pas seulement d'injecter de l'argent dans le système ponctuellement, mais que cet argent permette à l'organisation d'avoir accès rapidement à des fonds quand il y a des fluctuations.

**M. Scot Davidson:** Oui.

**Le président:** Vous avez 30 secondes.

• (0950)

**M. Scot Davidson:** Nous pouvons peut-être juste enchaîner.

**Le président:** Nous pouvons peut-être juste enchaîner, nous y reviendrons.

Passons maintenant à Mme Yip, s'il vous plaît.

**Mme Jean Yip (Scarborough—Agincourt, Lib.):** Je vous remercie d'être ici.

M. Davidson vient de poser une question à M. Ricard sur les 50 000 demandeurs d'asile, et j'aimerais poser la même question à Mme MacDonald.

Comment votre organisation se propose-t-elle de gérer l'augmentation des migrations dans le monde? Je m'attends à ce que le

nombre de demandes augmente au Canada. Notre budget ne prévoit que 50 000 demandes, sans compter qu'il y a encore l'arriéré à gérer.

**Mme Lori MacDonald:** Il y a quelques éléments importants à mentionner ici.

Quand il a déterminé comment investir son argent dans le cadre du dernier budget, le gouvernement a décidé de nous accorder une période de deux ans pour examiner ce qui se passe dans notre système.

Comme je l'ai mentionné dans ma déclaration préliminaire, ainsi qu'en réponse à une autre question, si je ne me trompe pas, quand on regarde ce qui se passe un peu partout dans le monde en matière de migration et l'afflux de personnes dans notre pays, il y a lieu de creuser en profondeur pour comprendre ce que cette analyse nous apprend.

Il y a notamment notre conseil de gestion qui nous aide beaucoup, je le répète, parce que nous voulons nous assurer de parler tous le même langage et de comprendre les pressions qui pèsent sur chacun. Cela nous permet de déterminer où nous pourrions réaliser des gains en efficacité et réduire les doublons, puis de réfléchir aux mesures que nous pourrions prendre pour accroître la robustesse du système.

Cela nous aidera, au cours des deux prochaines années, dans notre travail avec le Conseil du Trésor, pour trouver le modèle de financement qui sera le plus adapté. Nous ne savons pas si le seuil restera fixé à 50 000. Nous ne savons pas s'il baissera à 45 000 ou s'il augmentera à 55 000. Par conséquent, ces deux années nous permettront d'obtenir des renseignements de qualité, d'analyser les tendances, d'accroître notre propre efficacité, de réduire les doublons et d'intégrer davantage la technologie à nos activités pour mieux comprendre ce que ce chiffre signifie vraiment.

Ce sont les meilleures estimations que nous puissions faire pour l'instant, d'après l'information dont nous disposons, mais je pense que l'analyse des tendances nous aidera à mieux nous situer.

Je vais vous donner un exemple. La migration clandestine est élevée depuis deux ans, mais en ce moment, nous constatons une diminution du phénomène de 46 % depuis le 1<sup>er</sup> janvier. Un tel déclin aura des conséquences sur l'équipe de M. Wex, à la CISR, et le nombre de dossiers qu'elle devra examiner. Plus l'équipe de M. Ossowski renvoie de demandeurs à l'issue de son travail, plus on en observera les effets à l'autre bout du spectre.

Ce que nous faisons ensemble ressemble à un casse-tête. Nous rassemblons toutes les pièces, recueillons toute l'information possible pour déterminer à combien de demandes nous attendre et en même temps, nous apprenons des choses de ces exercices. Nous devenons de plus en plus efficaces. Prenons le projet pilote qui sera déployé à Toronto à partir de septembre, par exemple, qui permettra déjà d'améliorer notre efficacité beaucoup plus rapidement.

À terme, je ne sais pas si les prévisions seront de 50 000 ou de 70 000, mais nous saurons que nous travaillons ensemble et que chacune des pièces du casse-tête nous aidera à parvenir à un résultat et à avoir une idée de ce à quoi nous attendre. Tout ce travail nous aidera à prendre des décisions plus tard.

**Mme Jean Yip:** Pouvez-vous nous parler un peu plus du programme pilote du Centre intégré d'analyse des demandes d'asile? Que nous apprendra-t-il? Je pense que cela a été un succès à Montréal. Comment s'appliquera-t-il au modèle de Toronto et y a-t-il des particularités propres à Toronto?

**Mme Lori MacDonald:** Il y a quelques éléments très importants. Je céderai la parole à mon collègue, M. Scoffield, dans une seconde, puisque c'est vraiment un spécialiste de la question.

Le projet pilote de Montréal nous a aidés d'une manière très pratique à voir nos faiblesses. Il nous a vraiment aidés à repérer les doublons. Il nous a forcés à nous réunir et à avoir de véritables conversations sur les raisons pour lesquelles nous faisons les choses de telle ou telle façon et à nous demander si elles avaient un effet négatif sur le système. Il nous a aussi aidés à tirer de très bonnes leçons de la façon dont nous pouvons nous adapter rapidement et faciliter le processus au fur et à mesure.

Le projet de Montréal repose beaucoup sur l'utilisation de documents papier, alors que le projet réalisé à Toronto sera davantage basé sur les documents électroniques, donc nous nous attendons à des gains en efficacité supplémentaires. Les leçons que nous avons tirées à Montréal nous aideront à nous situer dans le plus grand projet qui est celui visant Toronto, puisque c'est là où se concentrent 55 % des demandes au Canada, si je ne me trompe pas, et M. Scoffield pourra me corriger si je me trompe.

Je lui cède d'ailleurs la parole.

• (0955)

**Le président:** Allez-y, monsieur Scoffield, s'il vous plaît, brièvement.

**M. Bruce Scoffield (directeur général, Réseau international, ministère de la Citoyenneté et de l'Immigration):** Merci infiniment, monsieur le président.

Comme la sous-ministre l'a mentionné, le projet de Montréal nous a surtout permis de valider le concept. Nous avons examiné environ 2 000 dossiers et avons surtout consulté des documents papier, à Montréal. Cependant, c'est à Toronto, ou plus précisément dans la région du Centre, qu'on traite environ 55 % des demandes présentées au Canada, donc nous en examinerons entre 27 000 et 28 000. Nous nous inspirerons des leçons tirées de Montréal.

À Montréal, nous nous sommes surtout concentrés sur le processus menant à la tenue d'une audience à la CISR. Nous poursuivrons ce travail pour continuer d'améliorer l'efficacité du système dans son ensemble, mais nous ajouterons d'autres éléments au projet pilote de Toronto, notamment un processus de gestion des cas après la décision, ce qui, à notre avis, aidera l'ASFC à mieux gérer son intervention auprès des demandeurs jusqu'à leur renvoi.

**Le président:** Merci beaucoup, monsieur Scoffield.

Je redonne maintenant la parole à M. Kelly pour cinq minutes, s'il vous plaît.

**M. Pat Kelly:** Merci.

Je n'ai pas l'avantage d'avoir travaillé directement dans le système pendant des années comme ma collègue, Mme Mendès, mais j'écoutais les questions qu'elle vous posait et j'ai trouvé tout cela très troublant.

Il y a 10 ans, un autre comité parlementaire a mis le doigt sur les mêmes problèmes dont il est question dans ce rapport que nous avons aujourd'hui sous les yeux. J'aimerais que vous me répondiez plus clairement quant aux raisons pour lesquelles rien n'a été fait au cours des 10 dernières années pour régler ces problèmes qui ont été mis au jour. Nous voilà à discuter encore une fois des mêmes enjeux à la suite d'un autre rapport du vérificateur général. Le rôle de notre comité consiste à prendre un certain recul pour demander des

comptes aux fonctionnaires quant à la façon dont les deniers publics sont utilisés.

**Mme Lori MacDonald:** Merci pour la question.

Je dois préciser d'entrée de jeu qu'il est important de reconnaître que certaines mesures ont été prises au cours des 10 dernières années. Ce n'est pas comme si nous avions été inactifs ou qu'aucun progrès n'avait été réalisé dans certains secteurs comme celui de la technologie. C'est plutôt simplement qu'il y a un manque général de coordination au sein du système.

Si l'on reprend l'exemple du projet pilote de Centre intégré d'analyse des demandes d'asile, on constate que tout se fait sur papier à Montréal. Il y a de toute évidence un grand déficit technologique. Il n'y a aucun lien entre les systèmes qui sont utilisés là-bas. En revanche, la technologie est omniprésente à Toronto où l'on est déjà passé à un processus numérique. Cela montre bien que l'on a réussi à faire progresser certaines composantes du système, comme c'est le cas à l'ASFC avec certains programmes informatiques ainsi qu'à la CISR tout comme de notre côté, mais rien ne s'est fait d'une façon systématique et généralisée. Certains éléments ont été mis en place, mais nous nous attaquons maintenant à l'ensemble du système.

**M. Pat Kelly:** Tout cela est décevant.

Vous avez dit quelque chose qui m'a particulièrement frappé. Vous avez indiqué que la hausse récente du nombre de demandes d'asile vous avait incités à examiner beaucoup plus en détail les informations disponibles. Je crois vous avoir entendu dire que vous aviez ainsi commencé à vous intéresser aux données sur le pays d'origine. Je trouve que c'est tout simplement aberrant. Je n'arrive pas à croire que le ministère ne se livre pas depuis toujours à une analyse approfondie de ces informations.

Le vérificateur général a traité des tendances planétaires en matière de migration, et j'étais convaincu que c'est une situation que vous deviez suivre de près pour pouvoir prendre les décisions stratégiques appropriées. Est-ce vraiment seulement depuis 2017 que vous vous intéressez à la provenance des revendicateurs du statut de réfugié?

**Le président:** Vous pouvez répondre, madame MacDonald.

**Mme Lori MacDonald:** Merci pour la question.

Pour que les choses soient bien claires, il va de soi que notre organisation s'intéresse aux données en matière de migration et de demandes d'asile depuis de nombreuses années déjà. Quand je dis que nous avons commencé à entrer plus dans les détails, je parlais davantage de l'immigration clandestine. Il s'agit de regarder en amont pour voir comment les gens en sont venus à quitter leur pays et d'où ils viennent exactement. Ce sont des données plus détaillées nous indiquant comment les choses se déroulent dans certains autres pays qui peuvent convaincre les gens qu'il serait préférable qu'ils se rendent dans un pays voisin en traversant la frontière illégalement ou les encourager à se présenter à un point d'entrée pour demander l'asile.

Il faut en fait s'intéresser de près à ce qui s'est passé au cours des dernières années de manière à pouvoir mieux anticiper une partie des problématiques et des enjeux qui nous attendent. Il est possible par exemple qu'un pays connaissant d'importantes difficultés économiques incite ses citoyens à se tourner vers un autre pays comme le Canada pour se faire une nouvelle vie. Nous devons alors nous demander comment fonctionne leur système d'octroi de visas, si les passeports sont délivrés au moyen de mécanismes suffisamment rigoureux et si des activités frauduleuses ont cours. C'est à cela que je pensais en parlant des informations que nous devons retracer et analyser, mais c'est bien sûr quelque chose que nous faisons depuis de nombreuses années déjà.

● (1000)

**M. Pat Kelly:** Je pense que tout le monde conviendra que le Canada se doit d'avoir un système fondé à la fois sur la compassion et sur l'application de règles strictes. Dans votre exposé préliminaire, vous avez indiqué viser la mise en place d'un système permettant de prendre rapidement des décisions justes et définitives.

Pensez-vous que vous aurez atteint cet objectif si vous parvenez à réduire et à maintenir à deux ans les délais d'attente?

**Mme Lori MacDonald:** Dans l'ensemble du système, nous travaillons main dans la main pour régler différents problèmes complexes de manière à pouvoir en arriver à un temps de traitement plus acceptable. Grâce aux investissements annoncés récemment, nous allons pouvoir nous mettre résolument à la tâche. Comme l'indiquait M. Wex, il faut commencer quelque part pour s'attaquer à cette problématique. C'est justement ce que nous faisons actuellement.

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

En répondant à la question de M. Kelly, vous avez parlé du pays d'origine ou de la provenance des demandeurs d'asile. Combien d'entre eux venaient des États-Unis?

**Mme Lori MacDonald:** Ce nombre varie d'une année à l'autre.

**Le président:** Eh bien, disons au cours des deux ou trois dernières années.

**Mme Lori MacDonald:** Pour vous donner une idée, les cinq principaux pays d'origine jusqu'à maintenant cette année sont l'Inde, l'Iran, le Mexique, le Nigéria et la Colombie. Jusqu'ici, les États-Unis seraient onzièmes sur la liste pour l'année en cours.

**Le président:** Parlez-vous de la citoyenneté des demandeurs?

**Mme Lori MacDonald:** Oui.

**Le président:** Je vous demandais plutôt de quel pays ils venaient.

**Mme Lori MacDonald:** Cette année, ils venaient de l'Inde, de l'Iran, du Mexique, du Nigéria et de la Colombie. Pour 2018, c'était le Nigéria, l'Inde, le Mexique, la Colombie, l'Iran et le Pakistan. En 2017, nous avions Haïti, le Nigéria et les États-Unis.

**Le président:** Où se situent les États-Unis?

**Mme Lori MacDonald:** En 2017, ils étaient au troisième rang.

**Le président:** Au troisième rang.

**Mme Lori MacDonald:** Oui, et jusqu'à maintenant cette année ils sont en 11<sup>e</sup> place.

**Le président:** Merci.

C'est au tour de M. Sarai.

**M. Randeep Sarai (Surrey-Centre, Lib.):** Merci.

Madame MacDonald, vous me laissez un peu perplexe lorsque vous parlez d'un problème d'intégration des systèmes. Vous nous

dites que tout se fait encore sur support papier à Montréal, mais pas à Toronto. Si nous savons quel système est le plus efficace, pourquoi ne pas l'utiliser partout?

**Mme Lori MacDonald:** Comme M. Scoffield l'indiquait, Montréal a en fait servi de banc d'essai pour la validation de principe. On nous a alors notamment indiqué qu'il nous fallait déterminer la façon dont nous allions prendre en charge la question des systèmes informatiques. On ne peut pas laisser chacune des organisations se débrouiller individuellement. Comme tous nos systèmes sont différents, il faut que les trois organisations travaillent de concert pour en arriver à une approche coordonnée.

C'est la raison pour laquelle j'indiquais que nous avons dû travailler en collaboration avec Services partagés Canada et Services publics et Approvisionnement Canada. Ces gens-là peuvent nous aider à y voir plus clair dans l'enchevêtrement de ces systèmes très complexes de manière à ce que nous puissions faire le nécessaire. Sans une approche coordonnée de la sorte, les organisations vont toutes progresser à des rythmes différents.

Pour en arriver à ce degré d'avancement technologique où tout le monde sera sur le même pied, il faudra que les différents plans d'intervention progressent plus ou moins rapidement selon la situation. Il devrait nous falloir de trois à quatre ans pour y parvenir.

**M. Randeep Sarai:** Mais le processus est en cours?

**Mme Lori MacDonald:** Nous avons déjà commencé au cours de la dernière année, mais surtout depuis six ou sept mois. Différentes initiatives sont déjà en marche en ce sens.

**M. Randeep Sarai:** Monsieur Wex, il semble bien que vous ayez différents défis à relever à la Commission de l'immigration et du statut de réfugié. Vous pouvez avoir une vague à l'origine d'une croissance exponentielle une année donnée, puis connaître une période creuse l'année suivante. Il me semble toutefois, dans le contexte de la saga des réfugiés, que les périodes de ralentissement sont beaucoup moins fréquentes que les montées soudaines. Vous avez tout de même réduit de 49 % à 30 % la proportion des reports d'audience attribuables à la non-disponibilité d'un commissaire.

Dans quelle mesure pourriez-vous concevoir un système suffisamment souple pour gagner en capacité de manière à éviter les longs retards lorsqu'il y a des vagues soudaines de demandeurs d'asile et pour ensuite reprendre un rythme plus normal lors des périodes de ralentissement? Je peux comprendre que ce n'est pas aussi facilement prévisible que les flux d'immigration, mais nous devons faire le nécessaire pour éviter de tels problèmes à l'avenir. Avez-vous envisagé des façons de procéder qui produiraient de tels résultats?

● (1005)

**M. Richard Wex:** Je pense que cela nous ramène à l'une des principales constatations que fait le vérificateur général dans son rapport. Cela va également dans le sens de ce qu'ont révélé d'autres audits effectués précédemment. Il nous faut un mécanisme flexible pour le financement.

Qu'est-ce que cela signifie? Dans l'état actuel des choses, nous avons du financement pour le traitement de plus de 40 000 demandes au cours de l'année à venir, et 50 000 l'année suivante. Supposons toutefois que le Conseil de gestion du système d'octroi de l'asile dont Mme MacDonald a parlé constate à l'issue du premier trimestre de l'année que nous n'avons pas reçu 15 000 demandes, mais plutôt 20 000 ou 22 000. Avec un mécanisme flexible, nous pourrions à la lumière de ce constat informer les organismes centraux, y compris le Conseil du Trésor, que nos prévisions étaient erronées. Nous pourrions alors avoir accès à des fonds supplémentaires du fait que le nombre de demandes à traiter est supérieur à ce que l'on avait prévu.

Les choses se passent tout autrement avec le système actuel. Même dans les cas où nous pouvons observer une telle tendance à la hausse, nous devons attendre jusqu'à la fin de l'année pour constater que nous avons reçu 70 000 demandes, plutôt que les 45 000 prévues. Il nous faut alors formuler une demande de financement que le gouvernement doit étudier dans le cadre de son budget annuel. Toutes les propositions budgétaires sont ensuite analysées, et nous pouvons obtenir ou non les fonds demandés.

Si nous obtenons effectivement des fonds, ce ne sera pas nécessairement le montant que nous avons demandé et ils seront réservés expressément aux fins prescrites. Nous recevons ce financement plus tard au printemps et pendant l'été, et nous devons alors accélérer le rythme. À ce moment-là, 18 mois se sont déjà écoulés. Nous devons recruter du personnel et le former. Avant que nous en arrivions à un niveau de productivité acceptable, deux années ont passé et nous avons un véritable arriéré sur les bras.

Pour notre système de détermination du statut de réfugié, c'est un scénario qui s'est répété à intervalles réguliers au cours des 30 dernières années. Un mécanisme flexible de financement, tel que recommandé par le vérificateur général, nous aiderait beaucoup à empêcher l'accumulation d'un arriéré.

**M. Randeep Sarai:** Je suis tout à fait d'accord.

**Le président:** Soyez très bref. Une simple conclusion.

**M. Randeep Sarai:** Ne serait-il pas bon également de pouvoir compter sur un bassin de commissaires auxquels la CISR pourrait faire appel au besoin, de telle sorte que vous n'ayez pas sans cesse à en embaucher et à en former de nouveaux?

**M. Richard Wex:** Je dirais simplement qu'il est toujours bon de recevoir du financement, mais que l'on ne pourra pas en faire grand-chose si l'on ne peut pas compter sur les ressources humaines nécessaires. Nous avons besoin d'un tel bassin pour les situations imprévues. En plus du financement permanent — suivant un mécanisme flexible, comme on l'a suggéré — il nous faut un bassin de commissaires pour les périodes où les demandes affluent. Nous l'avons déjà fait par le passé, par exemple avec l'Équipe spéciale responsable des anciens cas. Nous communiquons notamment avec d'anciens commissaires, d'anciens avocats et des juges à la retraite dans le but de constituer un bassin de commissaires auxquels nous pourrions faire appel si le besoin s'en fait sentir.

Merci.

**Le président:** Merci, messieurs Wex et Sarai.

Nous passons à M. Christopherson.

**M. David Christopherson:** Merci, monsieur le président.

Au paragraphe 2.7 de la page 2, on fait référence à un examen indépendant commandé par le gouvernement qui recommandait « d'autres améliorations susceptibles d'optimiser l'efficacité globale du système d'octroi de l'asile. » Pouvez-vous vous assurer de

transmettre un exemplaire de ce rapport à notre greffière, s'il vous plaît?

**Mme Lori MacDonald:** Nous serons ravis de le faire.

**M. David Christopherson:** Formidable. Merci.

Comme vous pouvez le constater, nous sommes tous un peu... On ne peut pas dire que je sois très impressionné lorsque je vous entends évoquer des gains d'efficacité. Je suis en politique depuis beaucoup trop longtemps déjà pour ne pas comprendre ce que cela signifie exactement. J'ai donc tout lieu de m'inquiéter.

J'ai une question à laquelle j'aimerais que le vérificateur général réponde également, bien qu'il soit possible que cela lui déplaie de se faire sortir ainsi de sa zone de confort.

Vous prévoyez un arriéré de 100 000 demandes. Si l'on gère bien le tout en accomplissant un travail vraiment efficace, nous aurons un arriéré de seulement 100 000 dossiers. Supposons simplement qu'une élection soit à nos portes et que certains partis politiques pourraient vouloir proposer des mesures pour améliorer la situation.

Combien faudrait-il investir d'emblée, en consacrant ces fonds entièrement au problème à régler, pour éliminer cet arriéré de 100 000 cas et nous permettre de revenir à la normale? Quel serait le montant approximatif d'un tel investissement?

J'aimerais savoir ce que vous en pensez. Je m'adresse d'abord à la sous-ministre et à ses collaborateurs, mais également au vérificateur général, s'il se sent à l'aise de répondre. Je comprends qu'il y a beaucoup d'incertitude, mais je vous prierais de risquer une estimation.

•(1010)

**Mme Lori MacDonald:** Il y a deux choses qui m'apparaissent importantes.

Il y a d'abord ce financement de 1,18 milliard de dollars pour les deux prochaines années qui nous permet, mois après mois, de tirer différents enseignements en vue de réaliser des gains d'efficacité à l'égard de tous ces éléments dont nous avons parlé ce matin. À l'issue de cette période de 24 mois, nous aurons ainsi une idée beaucoup plus précise de la situation et des progrès que nous avons pu réaliser quant à l'efficacité de nos processus.

**M. David Christopherson:** Je comprends cela, madame la sous-ministre, mais je vous demanderais très respectueusement de bien vouloir répondre à la question que je vous ai posée. Quel genre d'investissement faudra-t-il consentir pour éliminer un arriéré de 100 000 dossiers? Aura-t-on besoin d'un milliard de dollars? Si un parti politique voulait intégrer cela à son programme électoral, quel montant devrait-il prévoir?

**Mme Lori MacDonald:** Je n'ai pas cherché à établir ce montant. Je pourrais toutefois vous dire que...

**M. David Christopherson:** Aidez-moi un peu. Donnez-moi une petite idée. Comme un ou deux milliards de dollars ne nous permettent pas de progresser beaucoup, alors...?

**Mme Lori MacDonald:** Cet investissement de 1,18 milliard de dollars va nous aider à contrôler l'arriéré. Vous pouvez extrapoler à partir de cela.

**M. David Christopherson:** Le contrôler seulement.

**Mme Lori MacDonald:** Vous pouvez en conclure qu'il faudra sans doute aux environs de deux milliards de dollars, mais je n'ai pas de chiffre précis à vous fournir.

**M. David Christopherson:** Merci.



Monsieur le vérificateur général, j'ai noté dans l'un des paragraphes de votre rapport que vous vous étiez effectivement intéressé à la question du financement dans le cadre d'une portion particulière de votre audit. Je sais que je vous place dans une position un peu délicate, car votre rôle consiste plutôt à fournir des chiffres établis avec un grand niveau de certitude, mais pourriez-vous nous aider à nous faire une meilleure idée de la situation?

**M. Sylvain Ricard:** Nous indiquons effectivement au paragraphe 2.3 que les trois organisations bénéficiaient d'un financement de base de 216 millions de dollars. Cela ne correspond pas exactement aux sommes dépensées. Je demanderai à un moment donné que l'on me fournisse ces montants. Nous indiquons donc qu'il y a un financement de base de 216 millions de dollars auquel on a ajouté une somme de 174 millions de dollars pour porter la capacité de traitement à 32 000 dossiers.

À partir de ces chiffres, on pourrait risquer une approximation quant aux investissements requis pour éliminer l'arriéré. Avec le financement additionnel de 174 millions de dollars, je crois que l'on parvient à une capacité de 32 000 dossiers, et il faut se rendre jusqu'à 50 000. Nous présumons que c'est le nombre habituel de dossiers à traiter chaque année. On peut en déduire le montant approximatif qu'il faudrait pour se débarrasser complètement de l'arriéré.

**M. Richard Wex:** Peut-être puis-je apporter une précision à ce sujet, car ce sont des chiffres qui...

**Le président:** Très brièvement, s'il vous plaît.

**M. Richard Wex:** Il faut dire qu'il y a énormément de variables en jeu. Rien n'est statique. Les indications de Mme MacDonald et du vérificateur général étaient bonnes, mais on peut également calculer les coûts à engager par dossier pour déterminer l'investissement requis afin de réduire l'arriéré de 100 000 demandes. On arrive ainsi à un chiffre qui n'atteint pas les milliards de dollars, mais qui se situe plutôt dans les centaines de millions. Ce serait peut-être 300 ou 400 millions de dollars.

Il faut surtout noter que ces sommes devraient être dépensées de toute manière, car les demandes ne cessent d'affluer. Peu importe qu'il y ait un délai d'attente ou un arriéré, les coûts sont les mêmes pour la CISR. Qu'il y ait un arriéré ou non, ces demandes d'asile vont être soumises à la Commission qui devra les traiter.

**Le président:** Monsieur Christopherson, vous aviez encore un dernier commentaire?

**M. David Christopherson:** Je dois d'abord vous dire que j'ai l'impression que ma tête va exploser. Je conviens avec vous que le problème perdure depuis longtemps et qu'il n'y a pas de solution facile. Vous excellez à nous donner des réponses qui ne nous font pas vraiment progresser, mais vous ne le faites pas délibérément. Vous faites seulement de votre mieux.

Je veux par ailleurs souligner moi aussi à quel point il est néfaste que le Bureau du vérificateur général n'obtienne pas le financement nécessaire pour accomplir son travail. La sous-ministre a indiqué dans ses observations tout ce que ces audits ont permis à son organisation de faire. Je ne vais pas manquer de continuer à souligner les avantages que nous procurent ces audits, car le gouvernement au pouvoir prive le vérificateur général d'un financement suffisant pour bien remplir son mandat.

Merci, monsieur le président.

**Le président:** Merci de conclure sur cette note.

Nous passons à M. Kelly qui sera suivi de M. Chen.

**M. Pat Kelly:** Merci.

J'aimerais obtenir une précision. M. Christopherson vous a demandé de chiffrer les investissements qui seraient nécessaires pour éliminer complètement l'arriéré, mais j'ai noté que vous lui avez plutôt indiqué ce qui serait requis pour simplement atteindre un point d'équilibre à compter duquel l'arriéré cesserait de s'accumuler. Pour des motifs qui ont déjà été exprimés, je ne crois pas que cela devrait être l'objectif visé par qui que ce soit. À la lumière de ce que nous pouvons observer dans nos bureaux de circonscription respectifs, nous sommes bien conscients des répercussions que peut avoir cet arriéré dans la vie de nos concitoyens.

La seule chose qui pourrait permettre de réduire l'arriéré et de mettre fin aux délais d'attente — compte tenu du financement actuel, un élément que nous pouvons contrôler — est une diminution du nombre de demandeurs d'asile. Est-ce que vos deux organisations espèrent en quelque sorte que c'est ce qui va se produire ou est-ce que vous comptez sur une telle éventualité pour progresser véritablement vers une réduction de l'arriéré, plutôt que vers un simple ralentissement de sa croissance?

•(1015)

**Le président:** Vous pouvez répondre, monsieur Wex.

**M. Richard Wex:** Différentes mesures devront être prises simultanément. Pour que les choses soient bien claires, la Commission va surtout s'employer au cours des 24 prochains mois à stabiliser l'arriéré grâce aux récents investissements de plus de 200 millions de dollars que nous avons obtenus pour cette période. Nous pourrions ainsi accélérer les choses — mais seulement dans la mesure du possible — pour nous donner la capacité nécessaire afin de traiter les demandes qui nous arrivent. Dans ce contexte, il est bien vrai que l'arriéré atteindra environ 100 000 dossiers si l'on se base sur les projections de 60 000 demandes par année, bien que leur nombre véritable puisse être inférieur.

Le gouvernement aura à ce moment-là différentes options à sa disposition, y compris, comme cela s'est déjà fait par le passé, l'octroi d'un financement spécialement consacré à la réduction de l'arriéré, étant donné que celui-ci aura cessé de croître. Pour éliminer l'arriéré de 100 000 dossiers, on peut affirmer en se fondant sur le coût de traitement d'une seule demande, y compris par la Section de la protection des réfugiés et la Section d'appel, qu'il faudra un montant total se situant entre 200 et 400 millions de dollars, tout dépendant de différentes variables.

**M. Pat Kelly:** Vous avez été assez francs pour nous dire que le système était actuellement surchargé et n'avait pas les capacités requises pour composer avec l'afflux de demandes. Est-ce que le ministre a été bien mis au fait de la situation?

**M. Richard Wex:** Comme je l'ai mentionné précédemment, c'est précisément la raison pour laquelle le gouvernement a récemment investi dans l'ensemble du système — IRCC, l'ASFC et la CISR —, en raison de l'afflux qu'il y a eu principalement en 2017. Cela a donné lieu à des investissements dans les budgets de 2018 et de 2019.

Grâce aux investissements prévus dans le budget de 2018, la CISR a pu traiter 10 000 demandes de plus, ce qui dépasse un peu ce qu'elle était en mesure de traiter précédemment. La vérité, c'est qu'en 2018 et maintenant en 2019, la croissance de la CISR n'aurait pas pu dépasser ce que ces investissements permettaient. Ce n'est pas une grande organisation, et sur trois ans, nous passons de 1 000 personnes à 2 000.

**M. Pat Kelly:** J'ai demandé si le ministre savait que ce système était submergé parce qu'il consacrait beaucoup d'énergie à nier que le Canada n'était pas préparé et capable de traiter les demandes qui arrivaient et que le nombre de demandes donnait lieu à de longues attentes, ce qui était injuste pour les gens qui comptaient sur le système pour obtenir une audience.

Nous faisons des tours supplémentaires en ce moment, alors s'il n'y a pas de commentaires supplémentaires, je vais en rester là.

**Le président:** J'aimerais poursuivre un peu dans la même veine que M. Kelly.

L'un des avantages de la présidence, c'est que je peux à l'occasion poser des questions dont nous voudrions peut-être voir les réponses dans l'étude — pas nécessairement maintenant, mais à l'occasion. Nous avons déjà posé la question du montant qui serait requis pour atténuer l'arriéré qui s'accumule. Si le nombre de demandeurs d'asile descendait à 30 000... Selon le vérificateur général, avec 50 400 demandes, soit plus du double de l'année précédente — il parlait de 2016-2017 — et avec 55 000 demandes en 2018, si le nombre se situait entre 25 000 et 30 000, combien de temps faudrait-il pour contrôler l'arriéré?

**M. Richard Wex:** Pour 25 000 demandes, compte tenu du fait que notre financement des 24 prochains mois couvrira 50 000 demandes, à ce moment-là, d'une année à l'autre, nous serons en mesure de réduire l'arriéré de 25 000 dossiers. Si le financement correspond à 50 000 demandes, mais qu'il n'y en a que 25 000, cela donne une réduction de l'arriéré de 25 000. L'arriéré serait réduit en moins de quatre ans.

• (1020)

**Le président:** Merci.

C'est maintenant le tour de M. Chen.

**M. Shaun Chen (Scarborough-Nord, Lib.):** Merci, monsieur le président.

Comme nos témoins le savent très bien, des changements fondamentaux ont été apportés au système d'octroi de l'asile en 2012. Entre autres, de nouveaux échéanciers prescrits par la loi exigeaient qu'une audience soit mise au rôle à l'intérieur de 30 jours ou de 60 jours. Cependant, ces règles ne s'appliquaient pas aux demandes soumises avant 2012. Par conséquent, cela a créé un arriéré de 32 000 personnes, ce qu'on appelle l'arriéré d'anciens cas, dont certains attendent une audience depuis sept ou six ans sans que ce soit de leur faute. Si j'ai bien compris, on a mis sur pied en 2012 un groupe de travail spécial qui devait aider à éliminer cet arriéré. Est-ce qu'un de nos témoins peut faire le point sur les progrès réalisés par ce groupe de travail?

**M. Richard Wex:** Je suis ravi de vous faire part des résultats obtenus par le groupe de travail qui a été établi au sein de la Commission de l'immigration et du statut de réfugié. Ces 32 000 demandes étaient l'héritage du système précédant la réforme de 2012. Toutes les demandes qui ont suivi la réforme du système étaient assujetties à la période de 60 jours que vous avez mentionnée ou à un échéancier légèrement différent selon le pays d'origine. Cependant, il y avait, dans le nouveau système, 32 000 demandes qui n'étaient pas assujetties à l'échéance de 60 jours. Ce qui s'est produit, c'est qu'on ne les a pas priorisées et qu'elles représentaient par conséquent un arriéré dont il fallait s'occuper.

Je suis très heureux de vous dire qu'aujourd'hui, il reste moins de 100 demandes. L'arriéré a été essentiellement éliminé. Des 32 000 dossiers, il n'en restait plus que 5 500 en 2017, et nous avons affecté un groupe de travail à cela. Maintenant, il reste moins

de 100 demandes d'asile principales, et c'est la Section de la protection des réfugiés qui s'en occupe.

**M. Shaun Chen:** Merci.

Dans le budget de cette année, l'investissement est encore plus élevé, et 208 millions de dollars sont alloués à la CISR sur les deux prochains exercices. Comment cet argent sera-t-il utilisé? Combien de nouveaux employés seront embauchés avec les fonds alloués? Comment, d'après vous, ces ressources vont-elles contribuer à répondre au nombre actuel de demandes dans le système?

**M. Richard Wex:** Monsieur le président, comme le député l'a souligné, il y a dans le budget de 2019 un investissement de 208 millions de dollars qui fait suite au montant alloué dans le budget de 2018. Grâce à ce montant, la CISR pourra, au cours des 24 mois à venir, embaucher 450 personnes, en plus des 250 personnes embauchées avec les fonds alloués dans le budget de 2018. Ce montant doit servir à l'embauche de décideurs additionnels. Le nombre de décideurs de la Section de la protection des réfugiés passera de 120 à 300. Le nombre de personnes nommées par décret à la Section d'appel des réfugiés passera de 70 à 103, cette année, et à près de 120 l'année prochaine.

Comme Mme MacDonald l'a signalé, il y a également des investissements relatifs aux TI qui nous permettront d'atteindre les objectifs dont nous discutons. Bien sûr, il y a d'importants montants prévus pour l'espace, les locaux et les divers éléments qui contribueront à la croissance de notre organisation.

**M. Shaun Chen:** Est-ce que l'on continue de fixer les audiences à l'intérieur de la période de 60 jours?

**M. Richard Wex:** Non. Nous ne le faisons plus systématiquement. Nous avons constaté que nous pouvons faire des gains d'efficacité et améliorer la productivité grâce à une pratique de mise au rôle plus équilibrée qui nous permet d'avancer en affectant les dossiers aux membres du personnel qui ont une expertise dans certains pays, par exemple. Cela donne lieu à d'importantes économies d'échelle.

C'est la même chose pour les dossiers qui sont dans le système depuis un peu plus longtemps — les cas plus anciens, que nous traitons selon le principe du premier entré, premier sorti, pour des raisons de justice naturelle. Les demandeurs sont en mesure de préparer leur communication et leur preuve, et nous avons ainsi une meilleure audience. Il est également plus facile de régler les questions de vérification de sécurité et les autres questions de sécurité publique. La Commission éprouvait des difficultés avec l'échéance de 60 jours.

• (1025)

**M. Shaun Chen:** Il semble que nous travaillons à investir dans le système et à l'améliorer, et vous avez mentionné que la productivité avait augmenté à la CISR. Avez-vous des nombres précis à nous donner concernant la façon dont la productivité peut être mesurée quantitativement?

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

Nous vous écoutons, monsieur Wex.

**M. Richard Wex:** Comme Mme MacDonald l'a indiqué, nous avons examiné l'ensemble du continuum décisionnel et avons tout restructuré, du processus d'accueil jusqu'au recours. Nous avons mis en place diverses mesures de productivité et d'efficacité. C'est difficile à quantifier, bien sûr, mais à lui seul, le groupe de travail — dont le travail n'était pas de traiter les demandes les moins complexes — a finalisé quelque 5 000 décisions sur 35 000 depuis janvier. Il y a d'importants gains d'efficacité depuis l'adoption de ces nouvelles approches novatrices.

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

C'est maintenant au tour de M. Arseneault.

[Français]

**M. René Arseneault (Madawaska—Restigouche, Lib.):** Merci, monsieur le président.

Merci de vos réponses et de votre présence, mesdames et messieurs.

Je n'ai pas l'expérience de M. Christopherson ou de Mme Mendès dans les questions qui nous préoccupent aujourd'hui. Cependant, je peux vous dire que, au cours de mon premier mandat, toutes les fois où j'ai dû parler d'immigration ou de réfugiés dans ma circonscription, les intervenants de longue date nous ont dit avoir l'impression que ces agences finissaient par devenir des labyrinthes sans porte de sortie au gré des gouvernements en poste, qu'il s'agisse du gouvernement actuel ou du précédent.

On dit que les gouvernements précédents n'avaient pas investi ou avaient effectué des compressions. Le gouvernement actuel a pour sa part beaucoup investi ces deux dernières années dans le budget, mais je suis convaincu que l'argent n'est pas une panacée et qu'il ne suffit pas à lui seul à régler tous les problèmes.

Dès le départ, nous avons entendu les représentants du Bureau du vérificateur général nous dire que la majorité des retards sont causés non par un manque de fonds, mais par des problèmes administratifs: systèmes informatiques déficients et non concordants entre les trois organismes, sous-utilisation de l'information numérisée pour privilégier une vieille paperasse manuscrite, dédoublement des tâches entre les organismes, et ainsi de suite. Tout cela se résume à un seul mot: bureaucratie — dans son sens le plus péjoratif —, ou lourdeur administrative.

Madame MacDonald et monsieur Wex, j'aimerais vous poser la question suivante. Avant même que le Bureau du vérificateur général ne vous appelle et ne vienne faire son enquête chez vous, aviez-vous discuté ensemble du problème concret auquel vous deviez faire face, c'est-à-dire un nombre excessif de demandes d'asile, pour voir comment régler vos problèmes ou cette lourdeur administrative dans vos organismes respectifs?

Nous pouvons commencer par vous, madame MacDonald.

[Traduction]

**Le président:** Nous vous écoutons, madame MacDonald.

[Français]

**Mme Lori MacDonald:** Merci de votre question, monsieur Arseneault.

[Traduction]

Nous travaillons d'arrache-pied depuis plusieurs années, et certainement depuis deux ou trois ans, avec les pressions grandissantes sur le système, à regarder notre situation, à cerner les pressions que nous subissons, à en expliquer les raisons, à essayer de voir si nous y contribuons et à trouver des façons de les résoudre.

Nous avons entre autres préconisé un examen indépendant parce que nous voulions que quelqu'un de l'extérieur nous examine et nous dise comment résoudre certains de ces problèmes. Nous étions très conscients de l'existence de problèmes dans le système.

Ce rapport nous a servi de plateforme. Le rapport du Bureau du vérificateur général a été utile concernant certains des enjeux relevés dans notre examen indépendant. Cela nous a servi de confirmation.

Dans ce continuum, cependant, nous avons déjà entrepris diverses initiatives visant à résoudre certaines des difficultés que nous avions.

[Français]

**M. René Arseneault:** Je vous repose la même question, monsieur Wex. Avant même que le Bureau du vérificateur général ne frappe à votre porte pour mener son enquête, votre organisme s'est-il aperçu qu'il avait des problèmes datant pratiquement du siècle précédent? Avez-vous tenté de régler ces problèmes avec une équipe d'intervention?

[Traduction]

**M. Richard Wex:** Je peux vous dire — et je souscris à ce que Mme MacDonald a dit — que les gens qui sont ici à la table sont conscients de cette question, et ce, depuis qu'ils occupent leurs postes actuels. Le rapport du vérificateur général nous a été d'une très grande utilité, mais je ne peux pas dire qu'il contenait de nombreuses surprises...

[Français]

**M. René Arseneault:** Pardonnez-moi de vous interrompre, monsieur Wex. Je sais — et je comprends — que le rapport du Bureau du vérificateur général vous a été utile. Il me semble cependant que vos organismes auraient dû se rendre compte bien avant cela des problèmes soulevés dans le rapport et auraient dû les régler.

• (1030)

[Traduction]

**M. Richard Wex:** C'est juste, et c'est ce que j'essaie de dire. Même si le rapport du vérificateur général nous a été utile, nous étions déjà au fait de cela.

Par exemple, le vérificateur général nous a recommandé de travailler à finaliser et à examiner les demandes les moins complexes — les demandes accélérées. C'est en fait une chose que nous avons entrepris de faire avant l'audit. Il se trouve que le rapport nous a recommandé de le faire, et je suis ravi que le Bureau du vérificateur général ait présenté des recommandations qui renforcent nos efforts. Bien entendu, ils ont relevé des problèmes dont nous n'étions pas pleinement conscients.

Oui, nous étions conscients de ces problèmes. Nous travaillons ensemble dans le contexte du Conseil de gestion du système d'octroi de l'asile. Il y a d'importants problèmes qui ont été exacerbés au cours des deux dernières années. Ensemble, nous travaillons avec acharnement à régler ces problèmes.

[Français]

**M. René Arseneault:** Merci, monsieur Wex.

Il me reste vingt secondes et j'ai une question pour vous, monsieur Ricard.

Il y a eu un million de réfugiés en Allemagne en 2015. L'année passée, il y en a eu 100 000 en France, 200 000 en Allemagne et un million dans ce petit pays qu'est la Colombie. Ces derniers réfugiés venaient du Venezuela. J'aime que l'on se compare parce que, souvent, « quand on se compare, on se console ».

Avez-vous des études comparatives montrant comment ces pays ont réussi à accueillir tous ces demandeurs d'asile, qu'ils soient réfugiés ou, parfois, immigrants illégaux?

[Traduction]

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

Nous vous écoutons, monsieur Ricard.

[Français]

**M. Sylvain Ricard:** Nous n'avons pas fait d'analyse comparative. Nous avons simplement essayé de tracer un portrait général pour guider la discussion.

[Traduction]

**Le président:** Et vous, madame MacDonald? De toute évidence, M. Arseneault pose une excellente question. D'autres pays font face à cela, n'est-ce pas? Quelles sont les meilleures pratiques? Est-ce que nous les adoptons? Est-ce que vous regardez les meilleures pratiques d'autres pays?

**Mme Lori MacDonald:** Je vous remercie de cette question, monsieur le président.

Je dirais que l'une des autres choses dont nous sommes conscients, c'est la nécessité de regarder ce qui se passe ailleurs dans le monde. Nous participons à diverses tribunes, tant à l'échelle nationale qu'à l'échelle internationale. En fait, en juin, nous serons l'hôte du Metropolis, qui est une très importante conférence internationale. Des gens de partout dans le monde se réunissent pour discuter de ces enjeux particuliers, concernant la façon de gérer les mouvements migratoires et de faire face à l'afflux de réfugiés, les systèmes qu'ils ont en place et les choses auxquelles ils travaillent, et les leçons dont nous pouvons tirer de cela.

De nombreux pays tirent des leçons de ce qui se fait au Canada, en raison de la nature de notre système et de nos nombreuses années d'expérience à accueillir des immigrants et des réfugiés. Ils tirent des leçons de nous. En même temps, nous regardons les répercussions dans d'autres pays. Nous sommes récemment allés en Allemagne pour voir ce qu'ils avaient appris et déterminer si nous pouvions adopter certaines pratiques ici. Est-ce que nous reproduisons ici des pratiques que nous ne devrions pas adopter? Quels sont les conseils avisés que nous pouvons obtenir concernant les façons d'améliorer notre système?

**Le président:** Merci.

C'est à vous, monsieur Christopherson.

**M. David Christopherson:** Est-ce que nous sommes revenus au même...?

**Le président:** Vous avez demandé plus de temps, n'est-ce pas?

**M. David Christopherson:** C'était pour autre chose. C'était pour les travaux. Quand nous aurons terminé ce dossier...

**Le président:** Vous vouliez être à huis clos. Je vais vous laisser le dernier mot pour les deux choses.

**M. David Christopherson:** Pour les deux? Excellent.

Mes discussions avec des collègues ont révélé que certains aimeraient que nous invitions de nouveau les témoins. Je ne sais pas s'il faut proposer cette motion. Je crois que la date était théoriquement le 6 juin.

**Le président:** D'après ce que nous avons entendu aujourd'hui, je pense que... Je croyais que votre motion allait traiter de cela.

**M. David Christopherson:** Non. Ma motion...

**Le président:** Je préciserais pour nos témoins que les députés du gouvernement et les députés de tous les partis d'opposition ont demandé que vous reveniez. Il y a encore des questions pour lesquelles nous souhaitons des réponses, et si nous pouvons...

**Mme Alexandra Mendès:** Si vous me le permettez, monsieur le président...

**Le président:** Allez-y, madame Mendès, mais très rapidement.

**Mme Alexandra Mendès:** ... je crois que c'est une question très importante pour nous tous, non seulement parce que nous faisons face à cela dans nos bureaux de circonscription, mais parce que c'est un enjeu très important pour le Canada, et c'est la raison pour laquelle nous trouvons approprié de vous inviter de nouveau, le 6 juin, peut-être juste pour une heure...

**Le président:** Je crois que le 6 juin est un jeudi.

**Mme Alexandra Mendès:** En effet, c'est un jeudi.

**M. David Christopherson:** Si vous me le permettez, monsieur le président, c'est une question interne, mais je me lance.

Je suggère aussi que nous trouvions du temps pour tenir une réunion du Comité à l'avance. Nous nous sommes attaqués à cet enjeu de taille et nous avons essayé de le cerner. Je crois vraiment que nous avons besoin d'une réunion stratégique avant la prochaine réunion. De plus, j'aimerais que quelqu'un du Bureau du vérificateur général vienne nous aider à cibler les questions que nous aurons et à établir un cadre pour obtenir les réponses qui nous amèneront vraiment quelque part. Je laisse cela entre vos mains, monsieur le président.

J'ai aussi une autre motion qui porte sur un enjeu connexe, mais différent.

**Mme Alexandra Mendès:** Commençons par ceci.

**Le président:** Oui. D'après ce que je comprends, la plupart des partis appuient cette idée.

Est-ce que nous pouvons vous inviter maintenant à la réunion qui se tiendra en matinée, le 6 juin? Excellent. Il semble que tout le monde pourra y être. Merci.

D'accord. Monsieur Christopherson, vous aviez un autre point.

• (1035)

**M. David Christopherson:** Oui. J'ai un avis de motion, monsieur le président.

**Le président:** Nous vous écoutons.

**M. David Christopherson:** Merci. J'ai la motion dans les deux langues officielles.

Je propose:

Que le comité condamne le sous-financement du Bureau du vérificateur général; que le comité recommande que le financement du BVG augmente de 10,8 millions de dollars par an; et, que le comité fasse rapport de cette recommandation à la Chambre.

**Le président:** Merci.

**Mme Alexandra Mendès:** Est-ce que nous discutons de cela maintenant?

**Le président:** C'est un avis de motion.

**Mme Alexandra Mendès:** Nous allons donc en parler la prochaine fois? J'aurai des amendements. Je vais vous en informer.

**M. David Christopherson:** Je n'en doute pas.

**Le président:** Je crois que ce sera tout pour aujourd'hui. Au plaisir de vous revoir à la réunion du 6 juin.

Je vais demander aux membres du Comité de rester. Nous avons 10 minutes pour discuter de certaines questions liées à cette réunion et à d'autres réunions.

Je vous remercie. La question n'a pas été posée directement, mais elle le sera peut-être la prochaine fois. Les Canadiens se demandent peut-être pourquoi nous avons eu une augmentation subite des demandeurs d'asile. C'est une chose, d'après moi. Quand vous voyez une telle augmentation, les gens ont peut-être besoin à ce moment-là d'un peu plus d'information sur ce qui l'explique. Ce sera peut-être pour la prochaine fois.

D'après ce que nous avons entendu aujourd'hui, je crois que tous les membres du Comité craignent que nous ayons un arriéré de demandes d'asile, et nous voulons voir comment cette situation peut être rectifiée.

Je vous remercie de votre présence aujourd'hui. Nous allons suspendre la séance.

Nous allons poursuivre à huis clos. Nous allons demander à tous de bien vouloir quitter la pièce le plus rapidement possible pour que nous puissions nous réunir en comité.

La séance est suspendue.

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

---





Publié en conformité de l'autorité  
du Président de la Chambre des communes

---

### PERMISSION DU PRÉSIDENT

---

Les délibérations de la Chambre des communes et de ses comités sont mises à la disposition du public pour mieux le renseigner. La Chambre conserve néanmoins son privilège parlementaire de contrôler la publication et la diffusion des délibérations et elle possède tous les droits d'auteur sur celles-ci.

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 de la Chambre des communes à l'adresse suivante : <http://www.noscommunes.ca>

Published under the authority of the Speaker of  
the House of Commons

---

### SPEAKER'S PERMISSION

---

The proceedings of the House of Commons and its Committees are hereby made available to provide greater public access. The parliamentary privilege of the House of Commons to control the publication and broadcast of the proceedings of the House of Commons and its Committees is nonetheless reserved. All copyrights therein are also reserved.

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 House of Commons website at the following address: <http://www.ourcommons.ca>