



CHAMBRE DES COMMUNES
HOUSE OF COMMONS
CANADA

44^e LÉGISLATURE, 1^{re} SESSION

Comité permanent des comptes publics

TÉMOIGNAGES

NUMÉRO 089

Le mardi 5 décembre 2023

Président : M. John Williamson



Comité permanent des comptes publics

Le mardi 5 décembre 2023

• (1100)

[Français]

Le président (M. John Williamson (Nouveau-Brunswick-Sud-Ouest, PCC)): Je déclare la séance ouverte.

[Traduction]

Bonjour à tous.

[Français]

Bienvenue à la 89^e réunion du Comité permanent des comptes publics de la Chambre des communes. Conformément à l'article 108(3)g du Règlement, le Comité se réunit aujourd'hui afin de commencer son étude du Rapport n^o 9, Le traitement des demandes de résidence permanente — Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada, 2023 — Rapports n^{os} 5 à 9 de la vérificatrice générale du Canada.

[Traduction]

Je souhaite la bienvenue à nos témoins.

Nous accueillons des représentants du Bureau du vérificateur général, le BVG, soit Mme Karen Hogan, la vérificatrice générale; Mme Carol McCalla, la directrice principale, et Mme Erin Jellinek, la directrice. Le ministère de la Citoyenneté et de l'Immigration sera représenté par Mme Christiane Fox, la sous-ministre, et Mme Marie-Josée Dorion, la sous-ministre adjointe principale intérimaire, Prestations des services.

Nous sommes heureux de vous revoir, mesdames.

Nous allons d'abord entendre la déclaration liminaire de cinq minutes de Mme Hogan, et celle de Mme Fox ensuite.

Madame Hogan, la parole est à vous pour les cinq prochaines minutes.

Mme Karen Hogan (vérificatrice générale, Bureau du vérificateur général): Monsieur le président, je vous remercie de nous donner l'occasion de discuter de notre rapport sur le traitement des demandes de résidence permanente, qui a été déposé à la Chambre des communes le 19 octobre 2023. Je tiens à reconnaître que cette audience se déroule sur le territoire traditionnel non cédé du peuple algonquin anishinabe. Je suis accompagnée aujourd'hui de Carol McCalla et d'Erin Jellinek, qui étaient responsables de cet audit.

Dans le cadre de cet audit, nous avons cherché à déterminer si Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada, ou IRCC, avait traité les demandes de résidence permanente de manière efficace et rapide dans le but de soutenir les objectifs du Canada en matière de croissance économique, de réunification des familles et d'aide humanitaire. Dans l'ensemble, nous avons constaté que malgré les efforts déployés récemment en vue d'améliorer les délais de traitement des demandes, la plupart des personnes attendaient encore

longtemps avant d'obtenir une décision, et que les personnes ayant présenté une demande au titre des programmes pour les réfugiés étaient assujetties aux temps d'attente les plus longs. À la fin de 2022, d'importants arriérés de demandes persistaient pour les huit programmes de résidence permanente que nous avons examinés.

Le ministère n'a respecté ses normes de service pour le traitement rapide des demandes dans aucun des programmes que nous avons examinés. Il n'a pas non plus établi de normes de service pour les programmes à l'intention des personnes réfugiées, contrairement aux directives du Conseil du Trésor. Les personnes présentant une demande au titre des programmes pour les réfugiés avaient les temps d'attente les plus longs, soit près de trois ans en moyenne.

Nous avons aussi constaté que les délais de traitement prévus communiqués en ligne ne tenaient pas compte du volume de demandes déjà reçues ni des arriérés. Nous avons recommandé que le ministère fasse preuve d'une plus grande transparence en ce qui concerne le temps d'attente probable avant que les personnes qui soumettent une demande obtiennent une décision. Il faudrait notamment établir des normes de service réalistes et fiables et fournir l'information sur les délais de traitement prévus.

[Français]

Même si le ministère s'était engagé en 2016 à mieux répartir la charge de travail en fonction du personnel disponible, il a continué d'attribuer les demandes aux bureaux sans d'abord évaluer s'ils disposaient d'assez de personnel pour les traiter. Les applications numériques permettaient au ministère de transférer les demandes en attente de traitement depuis longtemps vers d'autres bureaux mieux pourvus en ressources pour les traiter, mais le ministère n'avait pas prévu le faire. Par conséquent, les temps d'attente continuaient de s'allonger pour ces demandes faisant partie de l'arriéré.

Dans sept des huit programmes de résidence permanente que nous avons examinés, nous avons constaté que certains pays de citoyenneté étaient surreprésentés au chapitre des demandes faisant partie de l'arriéré. De plus, le ministère n'avait pas suffisamment effectué de suivi pour déterminer si l'utilisation de son nouvel outil automatisé d'évaluation de la recevabilité produisait des résultats différents selon les divers groupes de demandeuses et demandeurs. Nous avons constaté que les personnes dont la demande était jugée recevable par l'outil obtenaient plus rapidement une décision, tandis que les autres continuaient d'attendre longtemps.

Le ministère s'était engagé à remédier aux obstacles systémiques que rencontrent les demandeuses et demandeurs dans le cadre de sa stratégie de lutte contre le racisme. Toutefois, il n'avait encore pris aucune mesure pour recueillir des données démographiques sur les personnes qui soumettent une demande ni pour surveiller et corriger les disparités dans le traitement des demandes. Il s'agit d'une étape essentielle pour recenser et éliminer les obstacles systémiques dans l'ensemble des programmes gouvernementaux.

Je termine ainsi ma déclaration d'ouverture. Nous serons heureuses de répondre aux questions des membres du Comité.

• (1105)

Le président: Nous vous remercions encore une fois.

[Traduction]

Madame Fox, vous avez maintenant la parole pour cinq minutes. Nous vous écoutons.

Mme Christiane Fox (sous-ministre, ministère de la Citoyenneté et de l'Immigration): Merci, monsieur le président, de me donner l'occasion de comparaître devant le Comité en même temps que le Bureau du vérificateur général.

Merci, madame Hogan, et merci également à vos collaboratrices, Mmes McCalla et Jellinek, pour le travail accompli sur cette question.

Je tiens tout d'abord à souligner que nous sommes aujourd'hui réunis sur le territoire traditionnel non cédé du peuple algonquin anishinabe.

Je vous suis reconnaissante de pouvoir vous rencontrer.

L'immigration est essentielle au succès à long terme de notre pays. Ainsi, le Canada avait déjà accueilli environ 405 000 résidents permanents au 31 octobre 2023 comparativement à environ 388 000 au cours de la même période en 2022. Nous sommes donc en voie d'atteindre notre objectif d'accueillir 465 000 nouveaux résidents permanents d'ici la fin de l'année tandis que nous commençons à stabiliser nos niveaux en mettant en application le Plan annuel des niveaux d'immigration de 2024-2026.

Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada reconnaît qu'il est nécessaire de moderniser et de renforcer les éléments de notre système d'immigration pour relever les défis associés à l'accueil d'un plus grand nombre de personnes.

[Français]

Le Bureau du vérificateur général du Canada a évalué les efforts déployés par notre ministère en 2022 pour traiter les demandes de résidence permanente à l'appui de la réunification des familles et des objectifs économiques et humanitaires du pays. Le rapport qui en découle contient des recommandations visant à accroître l'efficacité, l'équité et la transparence de nos processus d'immigration. Nous remercions la vérificatrice générale de son rapport et nous prenons au sérieux les préoccupations soulevées.

Au cours des dernières années, nous avons accordé la priorité à l'amélioration des délais de traitement dans le cadre de notre engagement envers le service à la clientèle et le renforcement du système d'immigration.

[Traduction]

Aujourd'hui, nous sommes beaucoup plus avancés, même s'il reste beaucoup à faire. Depuis la période visée par la vérification,

IRCC a réalisé des progrès importants dans la réduction des délais de traitement et des arriérés de demandes, notamment pour les huit programmes de résidence permanente évalués par la vérificatrice générale.

Nous avons embauché de nouveaux employés pour aider au traitement des demandes, et nous poursuivons notre travail en ce qui a trait aux demandes numériques et à l'exploitation des technologies d'automatisation afin d'accroître notre capacité de traitement et notre efficacité.

En août 2022, le ministère a commencé à publier des données mensuelles afin d'informer le public des efforts continus qui sont déployés dans le but de réduire les arriérés.

[Français]

Je suis heureuse de signaler qu'un certain nombre de nos programmes d'immigration économique traitent maintenant les demandes conformément à nos normes de service. Nous continuons de nous efforcer d'atteindre notre objectif de réduire l'arriéré global et de traiter 80 % des nouvelles demandes dans le respect des normes de service en tenant compte des délais à prévoir dans les cas qui sont plus complexes.

[Traduction]

Toutefois, compte tenu du grand nombre de personnes qui souhaitent venir au Canada, il ne sera pas toujours possible d'atteindre cet objectif, car les demandes reçues chaque année dépassent les cibles d'admission prévues par le Canada dans le Plan des niveaux d'immigration. Nous avons un système de migration géré, et nous recevons plus de demandes qu'il n'y a de places disponibles.

Nous continuerons de traiter les arriérés et d'améliorer la répartition de la charge de travail dans les régions où il y a des arriérés en renforçant notre réseau de traitement mondial et en affectant des ressources sur place en fonction des besoins.

Entretiens, nous nous réjouissons d'avoir fait de grands progrès à l'égard de la recommandation 6 du rapport de la vérificatrice générale. Nous avons récemment ouvert le Portail de la résidence permanente aux groupes de parrainage privé de réfugiés et, le 20 décembre, il sera étendu à certains de nos partenaires de recommandation de réfugiés pris en charge par le gouvernement.

Grâce à cette expansion, nous améliorons la commodité et l'efficacité pour ces groupes afin qu'ils puissent présenter leurs demandes et leurs recommandations de manière sécurisée.

Le ministère a aussi amélioré ses politiques et ses programmes après avoir mené des consultations auprès du public et des intervenants. Dans le cadre d'une consultation à l'échelle du pays, à laquelle j'ai personnellement participé, j'ai entendu les points de vue des entreprises, des universitaires, des organismes non gouvernementaux et des clients relativement aux embûches de notre système.

Plus tôt cet automne, nous avons publié notre rapport intitulé *Un système d'immigration pour l'avenir du Canada*. Nous sommes résolus à poursuivre la mise en place d'un système d'immigration plus solide, plus efficace et plus souple, qui sera apte à relever les défis les plus urgents de notre époque afin que le Canada demeure une destination accueillante et inclusive pour les personnes qui cherchent à se bâtir une nouvelle vie ici.

• (1110)

[Français]

Nous sommes reconnaissants de la rétroaction reçue du Bureau du vérificateur général du Canada ainsi que du rôle que joue le Comité dans le respect des principes de responsabilisation et de transparence.

[Traduction]

Je suis disposée à répondre à vos questions.

Merci beaucoup, monsieur le président.

Le président: Merci à vous.

Nous passons aux périodes de questions.

La parole ira tout d'abord au représentant de l'opposition, M. Kmiec. Vous disposez de six minutes.

M. Tom Kmiec (Calgary Shepard, PCC): Merci, monsieur le président.

Mes premières questions s'adresseront à la sous-ministre.

Quel est le nombre total de demandes en attente actuellement, en incluant celles dont le traitement est en retard par rapport aux normes de service?

Mme Christiane Fox: Monsieur le président, merci pour cette question.

Ce que nous pouvons vous répondre, c'est que de janvier à octobre, le ministère a rendu 6,2 millions de décisions. Ce sont les données les plus récentes pour cette année. Ces décisions englobent les demandes de résidence temporaire, de résidence permanente et de citoyenneté. Nous nous attendons à recevoir sept millions de demandes cette année. Je crois qu'il s'agit du nombre total.

Pour ce qui est des demandes de résidence permanente traitées conformément aux normes de service, je dirais que jusqu'à octobre 2023, ce sont 55 % de ces demandes qui ont été traitées selon les normes, contre 40 % en juillet 2022, soit au début de la vérification.

Si cela intéresse le Comité, je peux également parler de la situation des programmes d'aide. Aucun n'était conforme à la norme de service, mais nous pouvons maintenant faire état de progrès importants. La norme de service est maintenant respectée pour le programme des travailleurs qualifiés du gouvernement fédéral, soit moins de six mois. Actuellement, c'est plus proche de cinq mois.

Il y a aussi eu une diminution des délais pour le programme des travailleurs qualifiés sélectionnés par le Québec. Ils sont passés de 20 mois au moment de la vérification à 13 mois actuellement. La norme de service n'est pas encore atteinte, mais il y a eu d'importants progrès.

M. Tom Kmiec: Je suis désolé, madame la sous-ministre, mais je dois vous interrompre. Je n'ai pas beaucoup de temps, surtout au sein de ce comité.

Selon le rapport de la vérificatrice générale, aucune norme n'a été établie pour deux programmes, soit le Programme de parrainage privé de réfugiés et le Programme des réfugiés pris en charge par le gouvernement. Plus exactement, le ministère a indiqué qu'il n'avait « pas de plans » à cet égard. C'est ce qui est indiqué dans le rapport de la vérificatrice générale.

Dans votre plan d'action détaillé de la direction, il est mentionné que vous avez un plan. Qu'est-ce qui a changé entre la période visée par l'audit de la vérificatrice générale — durant laquelle le ministère n'avait apparemment « pas de plans » pour se conformer aux directives du Conseil du Trésor — et maintenant? On nous présente un plan d'action détaillé, qui prévoit des processus en plusieurs étapes, qui s'étendront sur des mois. Qu'est-ce qui s'est passé entre l'absence totale de plan et ce plan détaillé?

Mme Christiane Fox: En guise de réponse à cette question, je peux dire que quand je suis arrivée au ministère à l'été 2022, les arriérés et les problèmes liés aux services atteignaient des sommets. Nous avons décidé de commencer par viser la conformité aux normes de service avant de songer à réduire les délais, et d'ajouter des normes de service pour différents secteurs d'activité.

La grande priorité était de dénouer la crise liée aux arriérés et d'en arriver à quelque chose de plus acceptable concernant les normes de service. La deuxième concorde exactement avec la recommandation de la vérificatrice générale concernant l'établissement de normes de services pour l'ensemble des secteurs d'activité, y compris pour les programmes des réfugiés pris en charge pour le gouvernement et de parrainage privé de réfugiés. Je pourrais parler des problèmes liés...

M. Tom Kmiec: Je dois encore vous interrompre, madame la sous-ministre.

Mme Christiane Fox: Cela fait partie du plan... Cela fait partie du plan des niveaux d'immigration, et nous sommes en train d'établir des normes de service.

M. Tom Kmiec: Vous avez un plan actuellement, mais qui a dit au Bureau du vérificateur général qu'il n'y avait aucun plan pour assurer la conformité aux directives du Conseil du Trésor? Est-ce que c'est la personne qui était sous-ministre avant vous?

Mme Christiane Fox: Je ne sais pas qui dans mon équipe a eu cette discussion. Tout ce que je peux dire, c'est que nous sommes déterminés à examiner les normes de service pour les programmes destinés aux personnes réfugiées, y compris le programme de parrainage privé et de réfugiés pris en charge par le gouvernement, comme il est prévu au Plan des niveaux d'immigration.

M. Tom Kmiec: Dans les discussions que j'ai eues avec le BVG — j'ai reçu un courriel —, j'ai notamment posé des questions sur l'utilisation de codes du Système mondial de gestion des cas qui sont ceux d'anciens employés. Parmi les 6 000 demandes examinées, on a relevé 57 codes qui continuent d'être utilisés.

Sur les 57 demandes visées, 2 ont été soumises en novembre 2018. Ces demandes étaient les plus anciennes. Elles avaient donc été soumises quatre ans et demi avant l'audit de la vérificatrice générale, en avril 2023. Une des demandes avait été soumise en 2019, soit quatre ans avant. Les autres demandes avaient été soumises pour la plupart en 2022.

Je croyais que les codes d'anciens employés n'étaient plus utilisés dans le Système mondial de gestion des cas. Une personne au moins attend patiemment depuis novembre 2018. Elle attend depuis quatre ans et demi. Est-ce que des erreurs se produisent parce que l'option se trouve encore dans les menus déroulants ou pour une autre raison, avec comme résultat que des dossiers sont attribués aux mauvaises personnes? Est-ce que des dossiers sont encore attribués à d'anciens employés du ministère?

Selon la réponse que nous avons obtenue, on aurait indiqué au BVG que c'est une technique utilisée par différents bureaux pour simplifier la gestion de la charge de travail. Je veux bien, mais un délai de quatre ans et demi avant que la demande soit examinée me semble quand même exagéré. On pourrait penser que cette demande a été complètement oubliée.

• (1115)

Mme Christiane Fox: Je crois que quand les codes du Système mondial de gestion des cas étaient utilisés, si une demande avait été attribuée à un ancien employé, une nouvelle personne pouvait quand même s'en occuper. Je ne peux donc pas vous dire ce qui s'est passé exactement pour la demande soumise en 2018.

Depuis que je suis entrée en fonction au ministère, des demandes en attente depuis longtemps ont été portées à mon attention à la suite des démarches entreprises par le client lui-même ou par un député, et nous avons fait des recherches. Dans certains cas, il manquait un document. Dans d'autres, le dossier avait été abandonné, la vérification de sécurité n'était pas terminée, ou le traitement prenait plus de temps à cause d'un changement important touchant la demande.

Je ne peux pas parler de la demande soumise en 2018 que vous avez mentionnée, mais je peux affirmer que ces codes... Je pense qu'ils ne sont plus utilisés. Nous avons fait le nécessaire pour corriger le problème quand il a fait surface l'année dernière, et je ne crois pas que des dossiers continuent d'être attribués à ces codes. Un changement a été apporté il y a huit mois environ.

Est-ce que c'est exact? Il y a un an...

Mme Marie-Josée Dorion (sous-ministre adjointe principale intérimaire, Prestation des services, ministère de la Citoyenneté et de l'Immigration): Si vous me le permettez, je vais continuer.

Nous avons effectivement utilisé les identifiants inactifs d'utilisateurs du Système mondial de gestion des cas, comme vous l'avez mentionné, madame la sous-ministre. Toutefois, nous exécutons régulièrement des requêtes pour éviter ce genre de cas.

Pour éliminer ces problèmes avec le système, nous avons développé des requêtes qui nous permettent de les mettre au jour et d'apporter les correctifs nécessaires. Il y a encore du travail de gestion à faire concernant l'attribution des dossiers dans le système, mais des mesures sont prises pour qu'aucun dossier ne soit oublié, si c'est ce que vous vouliez savoir.

Le président: Merci. Le temps est écoulé.

Je donne maintenant la parole à Mme Khalid. Vous disposez de six minutes.

Mme Iqra Khalid (Mississauga—Erin Mills, Lib.): Merci beaucoup, monsieur le président.

Je remercie les témoins.

Merci, madame Hogan, pour votre excellent rapport. C'est important pour nous de comprendre les problèmes à surmonter.

Souvent, quand IRCC est en cause — c'est très certainement le cas à mon bureau de circonscription —, nous représentons un dernier recours pour les gens qui cherchent des solutions à leurs problèmes. Mon bureau de circonscription a reçu des demandes d'au moins 300 familles qui sont en attente d'une décision. Leurs dossiers font probablement partie de l'arriéré dans le système.

Je voudrais profiter de l'occasion pour souligner le travail extraordinaire de l'équipe de mon bureau, qui en fait beaucoup dans ce domaine.

Un des principaux problèmes dont les gens nous parlent, et qui est aussi souligné dans le rapport, concerne le fait que le traitement de demandes très similaires peut aller de moins de 20 mois à plusieurs années, mais il peut aussi prendre 6 mois. J'aimerais que vous m'expliquiez pourquoi certaines demandes très similaires sont traitées en priorité, et pourquoi il y a de telles différences?

Mme Christiane Fox: Merci beaucoup pour cette question.

Une partie de ces différences, je crois, sont dues au système de points utilisés dans le cadre du volet Entrée express des programmes de résidence permanente. Au cours de la dernière année, nous avons réussi à faire des tirages au sort plus ciblés qu'auparavant en fonction des compétences et des ressources dont le pays a besoin, y compris dans les domaines de la santé, des sciences, des technologies, du génie et des mathématiques, de même que dans les corps de métier spécialisés dans le secteur de la construction. Le système d'attribution de points utilisé pour les programmes de résidence permanente peut expliquer pourquoi une personne qui a des compétences recherchées verra sa demande acceptée plus rapidement, et pourquoi il peut y avoir des différences.

Je tiens également à souligner que nous collaborons de près avec nos partenaires du domaine de la sécurité. Parfois, des demandes en apparence très similaires présentent des différences importantes sur le plan des renseignements fournis par les clients, ce qui fait en sorte que la comparaison peut être difficile.

Mme Iqra Khalid: Je suis contente que vous parliez de cela parce que souvent, quand nous appelons pour savoir ce qui bloque... Les gens appellent et veulent qu'on leur explique pourquoi leur demande n'avance pas. Il y a un gros manque de transparence et d'information. Ce n'est pas rare que les gens recourent au processus d'accès à l'information pour obtenir ces renseignements de base.

Qu'est-ce qui explique que nous soyons incapables de mieux informer les gens qui veulent savoir où en est leur demande? S'il y a des différences parce que certaines compétences professionnelles ou certaines ressources sont plus recherchées que d'autres, alors pourquoi ne pas l'expliquer aux personnes très frustrées qui attendent des mois et des années qu'une décision soit prise concernant leur dossier?

• (1120)

Mme Christiane Fox: Merci. Vous avez tout à fait raison. Je suis entièrement d'accord avec vous à ce sujet. Quand les gens ne savent pas où en est leur dossier, ils appellent le centre de soutien à la clientèle. Ils envoient des courriels à quelqu'un au ministère ou à leur député. Ils peuvent soumettre une demande d'accès à l'information. Cela ajoute beaucoup de pression sur le système.

Bien entendu, pour remédier à ce problème, nous avons essayé d'améliorer les services du centre de soutien à la clientèle, l'expérience générale liée au centre. Nous essayons de réduire l'arriéré lié aux formulaires Web utilisés durant la pandémie de COVID-19. Nous mettons en place des mécanismes en ligne qui permettent de vérifier l'état d'une demande dans le système. Ces mécanismes sont accessibles pour les demandes de la catégorie des familles, de citoyenneté, les demandes au volet Entrée express et les demandes de visa de résident temporaire, d'études et de travail. Quand les gens vont aller sur le Web et qu'ils vont voir l'état de leur demande, ils sauront ce qui se passe, même si cela peut être une source d'inquiétude. Après avoir consulté le portail et avoir vu à quelle étape se trouve sa demande, il se peut que la personne appelle pour savoir pourquoi elle n'est pas plus avancée dans le processus.

Nous commençons à recourir aux technologies numériques pour que les clients aient accès à l'information qui les concerne et puissent suivre leur demande en temps réel. C'est un progrès.

Mme Iqra Khalid: Merci.

Pour ce qui concerne les technologies numériques, je comprends que l'intelligence artificielle est de plus en plus utilisée pour le traitement des demandes.

Quelle est l'incidence sur la recommandation 9.36, surtout pour ce qui a trait aux programmes pour les réfugiés, la Stratégie de lutte contre le racisme et le traitement des demandes?

Mme Christiane Fox: C'est important de tirer profit des technologies. Par exemple, au centre d'appel, le traitement robotisé a remplacé le tri manuel des documents reçus. Ils sont téléchargés au même endroit dans le système, et l'agent a donc accès à tous les documents associés à une demande plutôt que d'avoir à faire des recherches à plusieurs endroits. C'est un des avantages de l'automatisation.

Pour ce qui est du rapport de la vérificatrice générale, ce que nous essayons de faire... Des cas sont plus complexes que d'autres. C'est la nature du système d'immigration. Je crois qu'il faut améliorer les processus de rapport, et nous espérons que l'automatisation du tri va faciliter le traitement et le travail d'examen des dossiers par les agents. L'automatisation va accélérer le traitement des demandes plus simples, mais ce sera aussi un atout pour les demandes plus complexes dans le système. En effet, les employés auront plus de temps à leur consacrer si les technologies d'automatisation sont utilisées pour le traitement des demandes plus simples.

Le rapport de la vérificatrice générale nous est utile entre autres... Son équipe a relevé des lacunes dans nos explications et nos rapports sur la manière dont les différents dossiers sont traités. L'automatisation est avantageuse pour tous, pas seulement pour ceux dont la demande est traitée de manière automatisée. Tous les clients profitent des avantages liés à l'affectation des ressources. Il nous reste à l'expliquer de manière plus claire.

[Français]

Le président: Merci beaucoup.

Madame Sinclair-Desgagné, vous avez la parole pour six minutes.

Mme Nathalie Sinclair-Desgagné (Terrebonne, BQ): Merci, monsieur le président.

Je remercie les témoins de se joindre à nous. Merci au Bureau du vérificateur général et à la vérificatrice générale de leur très bon travail, comme d'habitude, et pour ce rapport très intéressant.

Je résume la situation. Madame la vérificatrice générale, vous avez constaté qu'il y a beaucoup de lacunes au sein du ministère de l'Immigration, des Réfugiés et de la Citoyenneté, notamment pour ce qui est des délais de traitement et des suivis. Il semble qu'il manque de gouvernance pour assurer que les délais de traitement sont réduits et pour que les personnes qui ont choisi le Canada ou le Québec comme terre d'accueil sont accueillies convenablement.

On entend dire de la part de toutes les personnes qui viennent à ce comité qu'il y a une progression, que tout s'améliore. Soit, si c'est le cas, tant mieux. Cependant, je vois un très gros problème dans le fait que le ministère est incapable de traiter les demandes dans un délai acceptable, alors que, en ce moment, le Canada accueille une multitude d'immigrants, près d'un demi-million cette année, et que les cibles d'immigration seront les mêmes pendant les prochaines années.

Madame Fox, comment croyez-vous être en mesure de concilier ces deux constats? D'une part, il y a une politique d'immigration très énergique et, d'autre part, il y a un ministère qui n'arrive pas à traiter toutes les demandes.

D'abord, avez-vous les outils nécessaires pour y arriver ou allez-vous en obtenir? Vont-ils être mis en application, étant donné que nous avons appris, lors de l'allocation d'ouverture de la vérificatrice générale, que des outils d'automatisation n'ont pas été bien utilisés?

Comment pourrez-vous gérer cela, madame Fox?

• (1125)

Mme Christiane Fox: Je remercie la députée de sa question.

Premièrement, il est important de noter que le ministère a respecté ses échéanciers concernant la mise en œuvre de son plan des niveaux d'immigration annuel. L'année dernière, nous avons atteint notre objectif, et, pour ce qui est de l'année en cours, nous sommes certains que nous allons nous rendre à 465 000 arrivées. Les résultats démontrent que le ministère a été en mesure d'atteindre les objectifs fixés dans son plan des niveaux d'immigration annuel en ce qui concerne l'accueil de résidents permanents.

Cela dit, il y a toujours un équilibre à trouver entre l'immigration économique, la réunification familiale et les objectifs humanitaires, tout en tenant compte des circonstances mondiales et de leurs répercussions au Canada. Cependant, le financement qui nous est accordé selon le plan des niveaux d'immigration qui est déposé à la Chambre vise à nous permettre d'atteindre nos objectifs en ce qui a trait à l'accueil de résidents permanents.

Là où il y a de la pression, c'est au chapitre de l'immigration temporaire, parce qu'elle n'a pas de limites. On voit une augmentation marquée de ce côté, ce qui a parfois une incidence sur le traitement des demandes de résidence permanente. Toutefois, nous avons quand même atteint nos objectifs.

Mme Nathalie Sinclair-Desgagné: Je comprends ce que vous dites pour ce qui est des demandes de résidence permanente, mais vous venez de dire quelque chose de très important. Vous dites qu'il y a de la pression au chapitre de l'immigration temporaire. Parlons d'actualité. La fermeture du chemin Roxham devait permettre de mieux contrôler l'arrivée des personnes désireuses d'entrer au pays pour des motifs humanitaires. Or on a constaté que les visas de visiteur étaient délivrés beaucoup plus facilement et que, au bout du compte, il y avait autant de personnes qui demandaient l'asile au Canada qu'auparavant.

Ce que vous êtes en train de dire, c'est que cela continue d'exercer une pression sur le système. Avez-vous signalé au ministre que cela ralentissait pas mal le traitement des demandes des gens qui sont déjà sur le territoire et qui ont demandé la résidence permanente?

Mme Christiane Fox: Il est important de noter qu'environ 30 % des personnes qui obtiennent la résidence permanente sont déjà des résidents temporaires au Canada. Cette pression n'est pas toujours liée à de nouveaux dossiers.

Au sujet de la pression exercée par l'immigration temporaire sur le système, il y a effectivement une augmentation importante du nombre d'étudiants, de travailleurs étrangers temporaires et de demandeurs d'asile qui arrivent au Canada, et nous devons utiliser les outils à notre disposition pour bien accueillir ces gens.

Pour ce qui est des demandeurs d'asile en particulier, ce n'est pas une situation propre au Canada. Il y a 110 millions de personnes déplacées dans le monde. Les Américains voient passer 2,2 millions de personnes à leur frontière sud-ouest...

Mme Nathalie Sinclair-Desgagné: On ne parle pas présentement du fait qu'il y a des flux migratoires dans le monde. Ce n'est pas cela, le problème. Le problème, c'est qu'ici, on ne traite pas les demandes à temps.

Si, d'un côté, on ferme le chemin Roxham et que, de l'autre, on délivre des visas de visiteur à des gens qui vont assurément demander l'asile en arrivant au Canada, on permet à des gens de venir sur notre territoire et d'y rester pendant quatre ans, le temps que leur demande soit traitée. Plus particulièrement, cela ralentit le traitement des demandes des personnes qui sont déjà sur le territoire.

Il y a donc un problème global concernant la gestion du nombre de personnes qui entrent sur le territoire et, surtout, la manière dont on traite ces personnes.

Mme Christiane Fox: Les demandes d'asile sont en quelque sorte traitées de façon distincte par rapport au système d'immigration. Ce serait donc difficile de déterminer si l'arrivée des demandeurs d'asile a une incidence sur la façon dont nous gérons la résidence permanente au Canada. Différents mécanismes sont en place pour ce qui est du traitement des demandes.

Ce que je vous dis, c'est que nous recevons un financement annuel pour traiter les demandes de résidence permanente et que nous avons atteint nos objectifs liés au plan des niveaux d'immigration.

• (1130)

Le président: Merci beaucoup.

[Traduction]

Monsieur Desjarlais, vous avez la parole pour les six prochaines minutes.

M. Blake Desjarlais (Edmonton Griesbach, NPD): Merci beaucoup, monsieur le président.

Je remercie les témoins de participer à cette discussion sur un rapport d'une grande importance, particulièrement la vérificatrice générale.

Quand j'ai à régler des questions liées à Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada, et c'est la même chose quand Services aux Autochtones Canada et Relations Couronne-Autochtones sont impliqués, c'est très souvent sous le signe de la déception, de la colère et de la frustration.

Ce ministère en particulier est réputé partout au pays — surtout pour ceux qui ont le plus besoin de ses services — pour ses retards, sa mauvaise gestion et son racisme systémique.

Ce matin, vous avez passé sous silence une demande et des remarques très importantes de la vérificatrice générale. Elle a parlé du racisme systémique au sein du service et des manières concrètes dont la Stratégie de lutte contre le racisme pourrait être déployée, notamment pour susciter la confiance. C'est l'évidence même que ce ministère continue de causer des préjudices à des personnes de ma communauté et partout au pays.

Je ne vous apprendrai rien en soulignant qu'en ces temps très difficiles, et surtout durant la pandémie, de vraies personnes ont dû prendre les choses en main pour que les dossiers avancent. Parce qu'IRCC ne faisait pas ce travail, il a fallu que de vraies personnes prennent le relais. Elles répondaient aux appels, elles écoutaient les personnes qui traversaient des moments très difficiles. Ce sont les fonctionnaires de l'ombre, dont on n'entend jamais parler.

Je pense à des personnes comme Kristina, ou comme Elias, qui travaille dans mon bureau. Il est venu d'Edmonton pour accomplir ce travail essentiel. Il s'occupe de centaines de personnes. Il est lui-même un ancien réfugié et il connaît le système, l'extrême difficulté de ce parcours. Il sait à quel point le système peut être violent et nécessite des changements réels.

Pour réaliser les engagements pris dans nos traités, dont le Traité n° 6 qui vise le territoire d'où je viens... On pourrait parler de l'application des traités. Quand nous avons accepté que le règlement relèverait de la compétence du Canada, notre compréhension était qu'il ne recourrait pas aux processus de règlement appliqués actuellement. Les familles se retrouvent dans des situations pires qu'à leur arrivée parce qu'elles sont laissées dans l'incertitude, sans savoir ce qui va arriver à leurs enfants.

Distingués collègues, nous parlons de vraies familles, de vraies personnes. C'est parfois très difficile de trouver de l'humanité dans ces systèmes parce que nous parlons des gens comme s'ils étaient des numéros, comme s'ils étaient dans une file d'attente ou dans une queue. Ce sont de vraies familles. Des enfants sont laissés seuls. Elias et moi-même avons eu à nous occuper d'une demande adressée à mon bureau concernant une fille de 12 ans qui était restée seule à l'étranger.

C'est inacceptable. C'est encore plus inacceptable de la part d'un gouvernement qui s'est engagé à mettre en œuvre une stratégie de lutte au racisme. Le problème, c'est qu'il ne s'est jamais engagé à essayer de comprendre comment ses propres systèmes en sont imprégnés.

Ma question porte sur une observation que la vérificatrice générale a faite en introduction:

Le Ministère s'était engagé à remédier aux obstacles systémiques que rencontrent les demandeuses et demandeurs dans le cadre de sa Stratégie de lutte contre le racisme. Toutefois, il n'avait encore pris aucune mesure pour recueillir des données démographiques sur les personnes qui soumettent une demande ni pour surveiller et corriger les disparités dans le traitement des demandes. Il s'agit d'une étape essentielle pour recenser et éliminer les obstacles systémiques dans l'ensemble des programmes gouvernementaux.

Madame la sous-ministre, vous êtes au gouvernement depuis très longtemps. Vous étiez au service de ce gouvernement bien avant l'adoption d'une stratégie contre le racisme.

Quelle est votre réaction, vous qui avez été sous-ministre au sein de plusieurs ministères, devant le fait qu'une stratégie de lutte au racisme existe et qu'un rapport fait le constat que les obstacles subsistent? Qu'avez-vous à dire aux familles qui se butent à ces obstacles et qui en souffrent? Quel engagement prenez-vous pour ce qui concerne l'élimination efficace des obstacles systémiques au moyen de mesures qui témoigneront de votre compréhension du racisme? Une fois que le lien de confiance a été rompu, comme c'est le cas maintenant, c'est beaucoup plus difficile de le reconstruire et d'en arriver là où nous devrions être.

Quel engagement prenez-vous à l'égard des gens qui constatent que leurs demandes... Je pense notamment au bureau de l'Afrique subsaharienne, où les obstacles de ce genre sont monnaie courante. Qu'avez-vous à dire aux familles qui se présentent à mon bureau et à d'autres bureaux un peu partout au pays, qui sont encore dans l'attente et à qui on demande de faire confiance à un système que la vérificatrice générale a elle-même jugé non conforme à notre Stratégie de lutte contre le racisme?

• (1135)

Mme Christiane Fox: Ma réponse aura trois ou quatre volets.

Premièrement, je tiens à dire que je suis fière du travail que le personnel d'IRCC accomplit chaque jour pour venir en aide aux gens. Je trouve important que le Comité sache que nous avons du personnel qui...

M. Blake Desjarlais: Je sais que le personnel travaille très fort.

Madame la sous-ministre, c'est de vous qu'il est question. Je sais que vous essayez d'éluder la question...

Mme Christiane Fox: Je n'essaie pas d'éluder la question, mais je crois que c'est important, quand...

M. Blake Desjarlais: ... et je tiens à être très clair que...

Madame Fox, c'est de votre engagement qu'il est question, pas de celui de votre personnel. Je ne mets pas en question la qualité du travail des fonctionnaires qui doivent se démenier tous les jours avec ce problème. J'ai discuté avec vos fonctionnaires. Leur travail est extrêmement difficile.

Mme Christiane Fox: Oui...

M. Blake Desjarlais: Ils ont besoin de savoir que leur sous-ministre comprend ce qu'ils traversent... Ils ne veulent pas entendre des mercis. Ils ont besoin que vous reconnaissiez que ces systèmes sont réels, que le racisme est réel. Ils veulent être certains que vous comprenez qu'il est réel.

Le comprenez-vous?

Mme Christiane Fox: Oui, je le comprends, et...

Le président: Si vous me le permettez, je vais vous interrompre un instant, madame Fox.

Il vous reste à peu près 30 secondes. Je vous en informe, et je vous précise que vous pouvez en faire ce que vous voulez. Toutefois, si vous voulez obtenir une réponse, vous devez laisser du temps...

M. Blake Desjarlais: Merci, monsieur le président. Il y aura d'autres tours.

Le président: Cela dit, vous pouvez chercher à comprendre autant que vous le voulez.

M. Blake Desjarlais: Merci.

Le président: Vous avez la parole, madame Fox.

Mme Christiane Fox: En tant que sous-ministre d'IRCC, d'ancienne sous-ministre de Services aux Autochtones Canada et de mère de deux filles, je suis fermement engagée à lutter contre le racisme. Je m'efforce d'outiller mon équipe pour qu'ensemble nous restions à l'affût des incidences de nos politiques sur les gens. J'examine des études de cas, j'encourage les employés à m'en présenter... Par exemple, je compare les données sur les étudiants nigériens avec les données sur les étudiants indiens, j'examine les politiques et les programmes que nous avons en place, l'incidence de nos décisions concernant l'Afghanistan et l'Ukraine sur nos interventions ailleurs dans le monde.

Pour ce qui a trait à mon engagement personnel, j'encourage les discussions entre les employés, et je soutiens aussi les différents réseaux au sein de mon organisme. Je m'assure de prendre des décisions qui font en sorte qu'ils sont mieux outillés et que leur voix est entendue aux plus hauts échelons du ministère.

M. Blake Desjarlais: Oui, mais la vérificatrice générale a estimé que le travail n'a pas été fait. L'objectif n'a pas été atteint.

Mme Christiane Fox: Pour ce qui concerne le racisme...

M. Blake Desjarlais: Ce que vous affirmez ne repose sur aucun fait concret.

Nous allons y revenir dans un autre tour.

Le président: Je dois vous interrompre. M. Desjarlais pourra poursuivre plus tard, et nous allons entendre votre réponse à ce moment.

Je donne maintenant la parole à M. Kmiec, pour cinq minutes.

[Français]

M. Tom Kmiec: Merci, monsieur le président.

Madame Fox, je vais revenir sur la question posée par Mme Sinclair-Desgagné un peu plus tôt.

Quel est le pourcentage des gens dont le statut de résident temporaire au Canada est passé à celui de résident permanent?

Mme Christiane Fox: Je dirais que, au cours des dernières années, il s'est maintenu autour de 30 %. Il pourrait fluctuer dans les années à venir, mais, en ce moment, ce pourcentage représente un peu la norme.

M. Tom Kmiec: Pourriez-vous fournir au Comité les statistiques exactes des trois dernières années?

Mme Christiane Fox: Si vous parlez toujours du pourcentage de gens dont le statut de résident temporaire au Canada est passé à celui de résident permanent, nous pourrions en effet vous les fournir.

M. Tom Kmiec: D'accord.

Mes prochaines questions s'adressent à vous, madame Fox, et à Mme Dorion.

Ces rapports qui sont produits par le ministère, à quel échelon les produit-on?

Sont-ils produits par des sous-ministres adjoints, des directeurs généraux ou des gens occupant des postes de niveau inférieur dans la hiérarchie du ministère?

Mme Marie-Josée Dorion: Les rapports sont bien entendu générés par des équipes.

Pour ma part, je les reçois de façon régulière en tant que sous-ministre adjointe principale. D'ailleurs, j'en ai reçu pas plus tard qu'hier.

La situation est donc vraiment surveillée. On s'assure que ces cas sont traités. S'il y en a qui ont l'air d'être en attente depuis trop longtemps, on prend des mesures immédiates.

M. Tom Kmiec: À quelle fréquence ces rapports sont-ils générés? Est-ce chaque semaine, toutes les deux semaines, chaque mois?

Mme Marie-Josée Dorion: Ils sont générés chaque mois.

M. Tom Kmiec: Le Comité pourrait-il en obtenir un exemplaire?

Mme Marie-Josée Dorion: J'imagine que c'est possible si on respecte les règles de confidentialité et qu'on supprime les noms.

On pourra vous les fournir dès lundi.

[Traduction]

M. Tom Kmiec: Monsieur le président, je veux m'assurer que le Comité va les recevoir.

[Français]

Le président: C'est très bien.

Merci.

[Traduction]

M. Tom Kmiec: Formidable.

Je vais aborder un autre sujet, qui touche encore une fois le plan d'action de la direction.

Dans un des rapports, il est question d'élaborer un plan pilote « pour tester la méthodologie et obtenir des informations sur les meilleures façons de recueillir, d'analyser et d'utiliser les données fondées sur la race et l'origine ethnoculturelle ».

Les données autodéclarées sur l'appartenance religieuse feront-elles partie de l'analyse et de la réponse?

Mme Christiane Fox: Nous sommes encore en train de réfléchir au contenu. En 2022, nous avons fait un sondage auprès d'une partie de la clientèle. Nous voulions savoir combien seraient prêts à donner des renseignements sur leur identité ethnique et raciale. Ce sont 91 % des répondants qui se sont dits prêts à communiquer ces renseignements.

Il reste du travail. Nous devons déterminer le type de données qui seront recueillies, comment nous allons collaborer avec Statistique Canada pour nous assurer d'avoir les bonnes méthodes. Ce sera un aspect très important de ce travail et nous devons y réfléchir. Ces activités peuvent être attentatoires à la vie privée. Il faudra mettre en place des mesures pour protéger les données, mais aussi leur utilisation. Le cadre qui sera adopté devra être éthique et protéger réellement la vie privée.

Je ne peux pas dire exactement ce qui fera partie ou non de ce plan puisque c'est un travail en cours. Cela dit, nous prenons bonne note de vos commentaires.

• (1140)

M. Tom Kmiec: Avez-vous demandé à vos clients, aux intervenants et à tous ceux qui sont concernés si le ministère devrait recueillir des données sur l'affiliation religieuse?

Mme Christiane Fox: Je crois que la seule question que nous avons posée jusqu'ici concernait l'identité raciale et ethnique, mais nous pouvons vérifier ce qui a fait l'objet du sondage et vous transmettre la réponse. Nous allons faire d'autres sondages auprès de nos clients, et c'est une des questions qui pourraient en faire partie.

M. Tom Kmiec: Je pose cette question parce que le comité de la citoyenneté et de l'immigration a demandé à maintes reprises que des données sur l'affiliation religieuse soient recueillies. Il s'agit de l'un des principaux motifs de persécution dans le monde. Des gens sont persécutés à cause de leur affiliation religieuse. Beaucoup de gens ont un nom qui révèle leur affiliation religieuse. Je pense entre autres aux Arméniens au Moyen-Orient, qui sont très facilement identifiables.

Votre ministère persiste à dire qu'il ne recueille pas ces données. C'est compréhensible, mais la date d'achèvement finale du plan d'action est le 1^{er} avril 2025. Il vous reste beaucoup de temps pour y réfléchir. Je crois que vous devriez poser la question de savoir si l'affiliation religieuse devrait faire partie des données recueillies. C'est un des principaux motifs de persécution partout dans le monde. Des personnes sont persécutées parce que leur religion n'est pas celle de la majorité du pays, et il y a toujours, partout, des minorités religieuses. Je pense au Pakistan, un autre pays où les membres de communautés religieuses minoritaires, comme les sikhs, sont persécutés. Les Ahmadis aussi sont persécutés.

Je rencontre beaucoup de ces groupes d'intervenants et de clients. Je suis certain que si vous demandiez maintenant... Je suis surpris que le ministère n'ait pas posé cette question, et je me demande pourquoi.

Mme Christiane Fox: Le sondage a été lancé et le travail va se faire en plusieurs étapes. Nous allons réfléchir aux prochaines étapes.

Je crois qu'il faut aussi tenir compte de l'hésitation de certains clients à dévoiler ce genre de renseignements parce qu'ils ont très peur de ce qui pourrait leur arriver si ces données se retrouvent dans le système. Il faudra veiller à être très précis relativement aux données recueillies, et vérifier dans quelle mesure les gens sont d'accord pour les communiquer. Nous sommes plus certains pour ce qui est des autres données dont nous avons parlé puisque 91 % des personnes ont déclaré qu'elles étaient prêtes à les communiquer.

M. Tom Kmiec: Madame la sous-ministre, dans le budget de 2023, la Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés a été modifiée de façon à préciser que le ministre peut donner des instructions concernant le traitement des demandes de parrainage. Cette mesure n'a pas encore été mise en œuvre. Est-ce exact?

Mme Christiane Fox: Ce que je peux vous dire à ce sujet... Pour ce qui concerne le Programme de parrainage privé de réfugiés, je suis tout à fait d'accord que les temps d'attente sont actuellement très longs. Je crois que c'est...

M. Tom Kmiec: Je veux seulement savoir si le régime est en place. Est-ce que le ministre peut donner ces instructions?

Mme Christiane Fox: Oui, il peut donner ces instructions.

M. Tom Kmiec: Peut-il le faire maintenant?

Mme Christiane Fox: Je crois que tout... Je vais me renseigner, en fait.

Je sais que la réponse est oui pour la réception des demandes au Programme de parrainage privé de réfugiés.

Mme Marie-Josée Dorion: Effectivement, ce pouvoir législatif a été octroyé. Nous peaufinons les détails. C'est une mesure qui va être appliquée, mais elle n'est pas encore en vigueur.

Le président: Le temps est échu. Il est même un peu dépassé.

Madame Shanahan, vous avez la parole pour cinq minutes.

[Français]

Mme Brenda Shanahan (Châteauguay—Lacolle, Lib.): Merci beaucoup, monsieur le président.

J'aimerais tout d'abord remercier la vérificatrice générale, Mme Hogan, pour son rapport très important. Comme l'ont dit certains de mes collègues, il s'agit d'un sujet qui nous préoccupe dans nos bureaux de circonscription et qui préoccupe surtout nos commettants.

J'aimerais, moi aussi, reconnaître le travail des gens de ma circonscription, en particulier ceux de la municipalité de Saint-Bernard-de-Lacolle, où se trouve le chemin Roxham. Les gens qui demeurent près de ce fameux chemin, ainsi que la mairesse et les conseillers, ont travaillé pendant des années pour que l'accueil soit toujours humanitaire et le plus efficace possible.

Nous sommes bien sûr contents que le chemin Roxham ait retrouvé sa tranquillité et qu'on ait plus de contrôle sur l'arrivée des demandeurs d'asile.

Madame Fox, vous avez mentionné que c'est un point d'entrée un peu différent des points d'entrée officiels qui sont empruntés par des réfugiés.

Pouvez-vous nous parler un peu de l'entente existante concernant l'arrivée des demandeurs d'asile, surtout ceux et celles qui arrivent au Québec?

Mme Christiane Fox: Je vous remercie de la question.

En ce moment, vous avez absolument raison, l'arrivée des demandeurs d'asile se fait maintenant à des points d'entrée plus officiels. Le chemin Roxham était vraiment un point d'entrée non officiel. Grâce à l'entente conclue avec les Américains au mois de mars, nous avons pu appliquer le Protocole additionnel sur l'Entente sur les tiers pays sûrs de sorte que les gens arrivent maintenant de l'étranger par les aéroports et les bureaux d'Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada, ou IRCC, notamment.

Nous avons commencé à exploiter des hôtels. Il s'agit d'une des mesures que nous avons prises pendant la pandémie de COVID-19 et qui sont restées en vigueur en raison du grand nombre d'arrivées. Nous le faisons surtout dans les provinces de Québec et la province de l'Ontario, où nous hébergeons de façon temporaire les gens qui se retrouvent dans une situation très vulnérable. Nous travaillons donc de près avec le Québec pour nous assurer que ces gens ont un logement dès leur arrivée.

Du côté de l'Ontario, nous travaillons non seulement avec la province, mais surtout avec les municipalités de Cornwall, Niagara Falls, Mississauga et de la région de Peel. Très récemment, nous avons créé un concept de type centre d'accueil pour veiller, en col-

laboration avec la municipalité, à ce que les gens puissent s'y présenter, faire leur demande d'asile, recevoir leur permis de travail et être en mesure de subir leur examen médical. Nous essayons de faire en sorte d'accueillir les gens et de leur offrir les services dont ils ont besoin, pour ensuite travailler avec la province pour faire du jumelage de compétences, notamment. Nous essayons des approches différentes parce que, à ce jour, le nombre d'arrivées est vraiment le plus élevé au pays. Voilà un élément assez important de notre appui aux municipalités.

Je dirais que le permis de travail est un aspect important du processus. Nous avons mis en place une politique publique au mois de novembre 2022 pour délivrer, en premier lieu, le permis de travail. Ainsi, les gens n'ont pas à attendre de 12 à 17 mois avant de l'obtenir. Maintenant, les gens peuvent obtenir un permis dans un délai de 5 à 30 jours, selon les résultats de leur examen médical.

Je pense qu'il faut travailler avec la communauté. De mon côté, j'ai travaillé de très près avec les églises de la région de Toronto, où la pression était forte pour déplacer, avec l'aide de bénévoles, les gens de ces églises, ou refuges, dans les hôtels du gouvernement fédéral.

Toutes les fins de semaine, tous les soirs, nous établissons un plan de gestion des arrivées, surtout pendant les mois d'hiver. Du côté du ministère, il y a deux façons de faire. D'abord, il s'agit de gérer la crise dans l'immédiat en nous assurant que les gens ont un logement et qu'ils sont traités humainement. Ensuite, il faut considérer la situation à long terme, étudier le système afin de le rendre efficace au moment où ces gens arrivent au Canada.

● (1145)

Mme Brenda Shanahan: Excellent.

Cela m'amène à une autre question. Nous recevons régulièrement des demandes de réunification familiale. Pouvez-vous nous parler de l'entente qui existe avec le Québec à cet égard?

Mme Christiane Fox: Selon les rapports de la vérificatrice générale au moment de l'audit, la réunification avec les époux et les familles se trouvant à l'étranger prenait environ 20 mois. Maintenant, la réunification prend 13 mois. Elle est donc beaucoup plus facile à réaliser. Pour les gens qui sont au Canada, le délai était de 12 mois et, maintenant, il est de 10 mois. Nous avons donc accéléré le traitement de ces cas.

Au Québec, la situation est un peu plus difficile, car la réunification familiale y prend plus de temps qu'ailleurs au Canada. Au Québec, il y a un seuil concernant la réunification familiale et, une fois atteint, les gens doivent attendre plus longtemps pour être réunifiés avec leurs proches. Cela pose un défi, mais nous travaillons de près avec le Québec à cet égard et à l'égard de son programme économique et humanitaire. Si l'on regarde le site Web, on voit que le délai de traitement hors Québec est plus rapide.

Le président: Je vous remercie beaucoup.

Madame Sinclair-Desgagné, vous avez la parole pour deux minutes et demie.

Mme Nathalie Sinclair-Desgagné: Je vous remercie, monsieur le président.

Madame Fox, je vais vous poser une question à laquelle vous pourrez répondre par oui ou par non. J'ai posé cette question plus tôt, mais je n'ai pas l'impression d'avoir reçu une réponse concluante.

Considérez-vous, en tant que sous-ministre, que le ministère de l'Immigration, des Réfugiés et de la Citoyenneté a les ressources financières et humaines nécessaires pour procéder, sur le plan administratif, à l'accueil d'un demi-million de personnes annuellement?

Mme Christiane Fox: Ce n'est pas vraiment une question à laquelle je peux répondre par oui ou par non.

Mme Nathalie Sinclair-Desgagné: Les moyens nécessaires, on les a ou on ne les a pas.

Mme Christiane Fox: Nous avons eu du financement important pour nous permettre de réaliser le travail du ministère. Cependant, je dois dire que différentes populations créent différentes pressions. Le travail est différent s'il s'agit d'un immigrant économique ou d'un réfugié. Il l'est aussi s'il s'agit d'un étudiant ou d'un travailleur temporaire. Notre capacité de répondre à la demande dépendra de ces différentes catégories.

• (1150)

Mme Nathalie Sinclair-Desgagné: D'accord.

Mme Christiane Fox: Il m'est difficile de répondre par oui ou par non. Si vous me demandez si nous avons les ressources nécessaires pour gérer le plan des niveaux d'immigration au Canada, la réponse est « oui ». Ce plan a été déposé à la Chambre, et j'ai donc les ressources pour effectuer le travail qui en découle. Toutefois, si, la semaine prochaine, il y a une augmentation énorme des demandes de visa temporaire pour des visites au Canada, cela changerait ma réponse.

Voilà pourquoi j'ai de la difficulté à répondre à la question. Pour ce qui est des demandes de résidence permanente, le ministère reçoit du financement pour effectuer le travail voulu.

Mme Nathalie Sinclair-Desgagné: D'accord, mais nous savons que le traitement des demandes de résidence permanente n'est qu'une des responsabilités du ministère.

Mme Christiane Fox: En effet, c'est une de ses responsabilités.

Mme Nathalie Sinclair-Desgagné: Pour tout le reste, en revanche, il est possible de prévoir les choses.

N'est-ce pas?

Mme Christiane Fox: Pour cette année, compte tenu du nombre actuel de demandes de permis d'études et de travail temporaire, nous sommes en mesure de suffire à la demande. Par contre, s'il se produit une augmentation soudaine de 300 000 ou 400 000 demandes de permis d'études l'année prochaine, j'aurai des défis à relever.

Mme Nathalie Sinclair-Desgagné: D'accord, mais nous savons que cela n'arrivera pas. Il n'y aura pas 400 000 demandes de plus, l'année prochaine. Le nombre de demandes est quand même relativement constant.

D'ailleurs, à ce sujet, comment allez-vous traiter les demandes des étudiants africains francophones, qui voudraient venir étudier au Québec, dans nos établissements d'enseignement francophones, et qui ont des problèmes, sans raison?

Mme Christiane Fox: Je veux juste signaler au Comité qu'il y a eu une augmentation énorme du nombre d'étudiants étrangers. En 2019, je pense, ils étaient environ 300 000, et ils sont maintenant près de 900 000. La fluctuation est quand même considérable. Nous avons apporté des changements importants au système de permis d'études. Depuis vendredi dernier, nous faisons maintenant une vérification des lettres d'offres. Nous essayons d'ajouter plus de mesures au programme en matière d'intégrité.

Pour ce qui est des étudiants africains francophones, je suis entièrement d'accord avec vous que nous devons augmenter les pourcentages d'approbation. L'un des obstacles est celui de la double intention, qui fait partie de la réglementation du ministère et qui fait en sorte que le taux de refus est plus élevé.

Nous devons aussi nous pencher sur les taux de fraudes, qui sont plus élevés dans certaines régions du pays. Toutefois, je suis entièrement d'accord avec vous sur le fait que nous devons accueillir plus d'étudiants africains francophones au Canada.

Mme Nathalie Sinclair-Desgagné: Merci.

Le président: Merci beaucoup.

[Traduction]

Monsieur Desjarlais, c'est de nouveau votre tour. Vous disposez de deux minutes et demie.

M. Blake Desjarlais: Merci beaucoup, monsieur le président.

J'aimerais parler de la sous-ministre...

Je sais que vous avez un mandat très difficile, et que votre travail exige que vous témoigniez de façon indépendante devant le Comité et que vous formuliez des recommandations indépendantes afin que la fonction publique soit mieux soutenue.

Très souvent, durant ma courte expérience en ces lieux, je vous ai entendue dire très clairement que les systèmes ont été préjudiciables pour les gens et que vous avez fait état de ces préjudices. Le mois dernier, je vous ai interrogée sur le racisme quand vous avez déposé le rapport d'audit sur le racisme en milieu de travail mettant directement en cause IRCC. Nous avons appris que des employés d'IRCC vous ont dit eux-mêmes qu'ils pensent qu'il y a du racisme dans le traitement des demandes.

Je vais vous citer la réponse que vous m'avez donnée quand je vous ai posé cette question le mois dernier:

Je vous dirai que la sous-ministre a reconnu qu'il existe une discrimination systémique dans son organisation. En fait, dans un audit interne récent qui a été publié sur le site Web du ministère, on mentionne que les employés font état de pratiques discriminatoires dans le traitement des demandes. Nous avons constaté qu'il y avait vraiment des résultats différents, mais l'organisation n'analysait pas ses résultats de cette façon. Elle n'examinait pas les résultats en fonction de la race ou du pays.

Nous l'avons fait pour elle lors de l'audit. Nous avons fait des recommandations pour que le ministère puisse mieux le comprendre.

Madame Hogan, pensez-vous que ces recommandations seront accueillies avec l'empressement, avec la volonté réelle de changer et de transformer les choses qui sont nécessaires pour venir à bout du racisme systémique dans ce pays?

Je m'appuie sur les témoignages et les données probantes que ce comité a reçus. Nous avons vu défiler je ne sais combien de rapports de Services aux Autochtones Canada qui font état de décennies de racisme systémique immuable.

Dans quelle mesure avez-vous confiance que vos recommandations suffiront pour qu'IRCC envisage avec sérieux la réalité du racisme systémique, considérant que la sous-ministre n'a même pas daigné reconnaître cette réalité dans sa déclaration liminaire?

Mme Karen Hogan: C'est une vaste question.

Est-ce que je crois que la fonction publique fédérale va régler ce problème? J'ai collaboré avec la sous-ministre Fox dans le cadre de plusieurs audits, et je pense qu'elle est vraiment déterminée à s'y attaquer. Nous avons vu le plan d'action que le ministère a présenté. Il comporte un engagement à recueillir ces données.

Ce qui me préoccupe, c'est que le même engagement a été pris dans le cadre du plan d'équité, de diversité et d'inclusion, mais qu'il y a eu très peu de progrès. L'échéance a été fixée à 2025-2026. C'est encore loin, mais c'est un début. Il faut commencer par reconnaître l'existence des distorsions et des conséquences inattendues dans le système. Il faut recueillir des données pour savoir comment s'y attaquer.

Ce que je vois rarement, et je ne l'ai pas vu ici, c'est une reconnaissance de l'absolue nécessité de cet exercice. C'est inscrit dans le plan d'action qui a été soumis au Comité. Toutefois, à mes yeux, c'est un objectif très lointain. Cela signifie que les gens devront attendre encore un bon moment avant que le processus change et qu'il y ait des incidences concrètes, du moins nous l'espérons, sur les pratiques discriminatoires.

• (1155)

Le président: Merci beaucoup. Le temps est écoulé.

Monsieur Redekopp, nous sommes ravis de vous voir. Vous avez la parole pour cinq minutes.

M. Brad Redekopp (Saskatoon-Ouest, PCC): Merci, monsieur le président.

Je remercie les témoins de leur présence.

Madame Hogan, je suis content de vous revoir. Je crois que je vous ai rencontrée quand vous avez comparu devant le comité de l'environnement il y a quelques années.

Vous savez peut-être qu'au comité de l'immigration, nous venons de terminer une étude sur les arriérés du ministère de l'Immigration. L'audit dont nous parlons aujourd'hui arrive donc à point nommé. Je crois aussi qu'il confirme ce que disent les conservateurs et notre position à cet égard.

Cela dit, le point 9.7 me préoccupe. Il y est fait état d'une diminution des demandes en attente entre le début et la fin de l'année. Toutefois, je constate avec une certaine inquiétude l'ancienneté croissante des demandes, surtout vers la fin de l'année. C'est clair que le ministère ne suit pas une politique du premier arrivé, premier servi puisque l'ancienneté des demandes en attente est nettement plus élevée à la fin de l'année. Vous affirmez, au paragraphe 9.20, que ce principe de fonctionnement n'est pas systématiquement suivi.

J'aimerais savoir pourquoi le rapport ne contient aucune recommandation pour remédier à ce problème.

Mme Karen Hogan: Il existe effectivement un principe de fonctionnement dit du premier arrivé, premier servi. C'est un principe très valable, mais il n'est pas toujours applicable.

Je vais vous donner un exemple. S'il manque un document d'immigration essentiel dans un dossier, ce document peut être demandé et, entretemps, la demande suivante peut être traitée. Ce serait insensé de retarder le traitement de toutes les demandes subséquentes en attendant de recevoir le document manquant. Il faut maintenir un équilibre.

Ce que nous avons relevé, c'est que la pression opérationnelle pour atteindre les cibles d'immigration peut conduire à un traitement plus rapide des demandes moins complexes. Nous l'avons constaté en analysant l'ancienneté des demandes qui font partie de l'arriéré.

M. Brad Redekopp: Je comprends, mais ce que vous dites rejoint exactement mon point concernant l'augmentation importante de l'ancienneté. Je me serais donc attendu à ce que vous demandiez au ministère de réfléchir à une solution pour régler le problème, ou du moins pour le gérer.

J'ai une autre question. Vos vérificateurs ont sans doute eu des discussions avec le ministère à ce sujet. Le fait de ne pas formuler de recommandation a-t-il fait partie de vos discussions, ou y a-t-il eu une quelconque ingérence politique?

Mme Karen Hogan: Non. Personne ne s'ingère dans nos audits et nos recommandations. Nous avons bien entendu des échanges avec le ministère et les fonctionnaires au sujet de ce qui serait le plus logique dans le contexte et de ce qui peut être mis en œuvre. Il y a parfois des désaccords quand nous maintenons notre position sur l'absence de résultats d'une autre ligne de conduite que celle que nous recommandons.

Nous avons bel et bien recommandé de mieux analyser l'arriéré sous différents angles, y compris ceux de la race, du pays de citoyenneté, de l'identité ethnique et de l'âge. C'est essentiel d'effectuer une analyse plus rigoureuse pour comprendre les raisons, et une partie doit se faire de concert avec le bureau où la demande est envoyée en vue du traitement.

La première chose serait de comprendre la capacité des bureaux afin de réacheminer les demandes. C'est une des recommandations que nous avons faites au ministère.

M. Brad Redekopp: Madame Fox, dans le même ordre d'idées, le ministre Fraser a ajouté 82 millions de dollars au budget pour le traitement des nouvelles demandes. Doit-on comprendre de cette annonce politique que les anciennes demandes doivent être ignorées au profit des nouvelles?

Mme Christiane Fox: Merci de cette question.

Pas du tout. Je crois que l'approche adoptée pour gérer... Il faut gérer la charge de travail, autant les dossiers complexes que les nouveaux dossiers ou les demandes plus anciennes en attente. Nous essayons de faire une répartition judicieuse du travail entre les équipes. Nous avons obtenu du financement pour accroître considérablement notre capacité de traitement. En quelque sorte, des équipes de travail sont affectées aux dossiers simples, et ceux qui sont plus complexes — comme c'est souvent le cas des demandes en attente depuis plus longtemps — sont confiés à d'autres équipes.

Le processus de traitement mondial nous permet de répartir le travail.

• (1200)

M. Brad Redekopp: Ne pensez-vous pas qu'en déclarant qu'il vous donne de l'argent pour vous concentrer sur les dossiers plus simples et plus faciles, et moins sur les dossiers compliqués et plus anciens, le ministre...

Ne s'agit-il pas d'une directive politique qui vous incite à vous concentrer sur les dossiers récents?

Mme Christiane Fox: Je crois que la directive que nous avons reçue est de traiter tous les dossiers que nous recevons aussi rapidement que possible. Des ressources nous ont été affectées pour traiter les demandes nouvellement reçues, nous conformer aux normes de service pour les demandes nouvellement entrées dans le système, mais aussi pour régler les demandes en arriéré.

M. Brad Redekopp: Et comment vous débrouillez-vous...

Les temps d'attente restent interminables. Nous recevons constamment des demandes à ce sujet dans nos bureaux. Des gens qui attendent depuis des années s'aperçoivent tout à coup que la demande soumise plus tard par leurs amis est traitée avant la leur. Je crois que c'est le résultat d'une directive du ministre, et c'est aussi ce que la vérificatrice a constaté.

J'ai été déçu de voir qu'aucune recommandation ne vise l'ancienneté moyenne nettement plus élevée des demandes en attente. En tant que député, compte tenu de ce que je vois tous les jours à mon bureau — je suis convaincu que c'est la même chose pour mes collègues —, je considère que c'est un enjeu primordial et que cette situation doit être réglée. Il faut que les demandes plus anciennes soient traitées. C'est essentiel pour soulager la souffrance et le stress de personnes bien réelles.

Nous ne parlons pas seulement de dossiers qui s'empilent sur un bureau. Nous parlons de personnes réelles...

Le président: Madame Fox, avez-vous une réponse brève à nous donner? Je suis désolé, mais je dois vous interrompre, monsieur Redekopp.

Vous n'avez peut-être pas de réponse. C'était plus une affirmation qu'une question.

Désolé. Madame Hogan, allez-y.

Mme Karen Hogan: Si vous me le permettez, monsieur le président, je renverrais le député à la recommandation 9.43, dans laquelle le ministère est invité à donner la priorité aux demandes en arriéré depuis longtemps.

Même si nous ne mentionnons pas le principe du premier arrivé, nous recommandons au ministère d'en tenir compte et de donner la priorité aux dossiers plus anciens. Cette recommandation est bel et bien dans le rapport.

Le président: Merci beaucoup. Je suis désolé.

Je donne maintenant la parole à Mme Yip, pour cinq minutes.

Mme Jean Yip (Scarborough—Agincourt, Lib.): Merci, monsieur le président.

Madame Hogan, je suis contente de l'entendre. C'est beaucoup de travail pour le personnel de mon bureau de gérer les demandes concernant les arriérés et ce genre de choses. Les explications que nous donnons aux gens peuvent être difficiles et cette situation peut être pénible pour le personnel.

J'ai une question pour Mme Fox.

Nous avons beaucoup parlé de la Stratégie de lutte contre le racisme. Toutefois, je n'ai rien entendu concernant les mesures concrètes qui seront déployées au titre de la Stratégie pour éliminer les obstacles systémiques auxquels se butent les demandeurs.

Qu'est-ce qui est fait actuellement? Quels sont les plans concrets? Les échéances prévues dans le plan d'action sont assez lointaines, mais que faisons-nous maintenant?

Mme Christiane Fox: Je le répète, pour que les membres du Comité le comprennent bien — je l'ai dit autant à l'intérieur qu'à l'extérieur de mon organisme —, que nous reconnaissons l'existence du racisme systémique au sein du ministère. J'ai commencé ma carrière bien avant que ces discussions aient lieu, mais je crois que les dirigeants des organismes doivent s'assurer que ces discussions ont lieu et que nous attaquons le problème de front.

Concernant nos actions concrètes, il faut vraiment réfléchir à la présence d'IRCC à l'échelle mondiale et faire des choix éclairés relativement à l'affectation des ressources. Je pense que le traitement à l'échelle mondiale est extrêmement avantageux. Par exemple, ce qui se passe du côté de l'Inde actuellement n'a pas eu trop d'impact sur nos services parce que nous avons réussi à redistribuer le travail. Je crois que 89 % des dossiers en provenance de l'Inde ont pu être gérés à l'extérieur de New Delhi. Cette capacité nous donne de la marge.

Cela dit, il faut améliorer notre présence sur le terrain à certains endroits. C'est très certainement le cas en Afrique subsaharienne. Nous y avons de 35 à 40 employés, mais en décembre 2023, le personnel canadien dans certains pays de l'Afrique subsaharienne comptait 54 personnes. Nous avons recruté 22 décideurs sur place, qui contribuent à notre processus décisionnel. Il y a donc 20 employés canadiens à l'étranger de plus, et nous voulons augmenter ces effectifs.

C'est à mon avis une manière de renforcer la diplomatie migratoire, les activités de renseignement sur le terrain et la sensibilité au fait que les gens ne font pas face aux mêmes enjeux d'un endroit à l'autre. C'est un exemple de ce que nous faisons pour régler la situation et faire en sorte que les choses changent.

Mme Jean Yip: C'est bien pour l'Afrique subsaharienne, mais quelle est la situation ailleurs dans le monde, sur le plan des ressources notamment? Comment le ministère s'assure-t-il d'une répartition juste des ressources...

• (1205)

Mme Jean Yip: ... que les ressources sont réparties de manière juste entre l'ensemble des pays?

Mme Christiane Fox: Il faut toujours faire des choix entre les activités de traitement des demandes au Canada et notre présence à l'étranger. Je crois que nous avons dressé un portrait de notre présence à l'étranger, que nous pourrions assurément communiquer au Comité. Notamment, il faut tenir compte de nos objectifs en matière d'immigration francophone.

[Français]

Nous avons des cibles assez élevées pour les années à venir, soit 6 %, 7 % et 8 %. Notre présence à l'international aura effectivement une incidence directe sur notre capacité à les atteindre. Cela nous ferait plaisir d'accroître notre présence ailleurs, mais nous nous penchons sur des stratégies liées à l'Afrique et à la région indo-pacifique pour nous assurer qu'il y a un lien entre les objectifs du gouvernement et les activités d'IRCC dans le monde.

[Traduction]

Mme Jean Yip: Je suis désolée. Il y a un retard dans la traduction et je voulais m'assurer d'avoir tout entendu. Merci.

J'ai pris connaissance du graphique sur les programmes des réfugiés et des catégories du regroupement familial et de l'immigration économique. Qu'est-ce qui fait que le traitement est plus long pour les demandes liées à l'immigration économique que pour celles du regroupement familial, d'autant plus que des compétences particulières sont recherchées?

Mme Marie-Josée Dorion: Je souligne que le graphique et l'ensemble des données dans le rapport datent de 2022. C'était la fin de la pandémie. Nous avons accumulé beaucoup d'arriérés durant la pandémie et il était impossible de traiter les demandes de certaines catégories de clients qui venaient de l'étranger. Les frontières étaient fermées durant la pandémie de COVID-19.

Selon les statistiques données dans le rapport — par exemple, les demandes au programme des travailleurs qualifiés ou de métiers spécialisés du gouvernement fédéral —, le traitement prenait de 30 à 32 mois en décembre 2022 parce que les demandes ne pouvaient pas être traitées durant la pandémie, mais nous avons des contrôles de réception. Nous nous sommes assurés de contrôler les réceptions. Actuellement, le délai de traitement s'établit à cinq mois. Le rapport met en lumière les répercussions que la pandémie a eues pour nous. Nous avons accumulé des arriérés parce que c'était impossible de traiter certaines demandes.

Le président: Merci. Le temps est écoulé.

C'est maintenant au tour de M. McCauley. Vous avez la parole pour cinq minutes.

M. Kelly McCauley (Edmonton-Ouest, PCC): Merci, monsieur le président.

Madame la vérificatrice générale, madame la sous-ministre, bienvenue de nouveau. Et bienvenue, madame Dorion.

J'ai quelques brèves questions, qui s'adressent probablement à Mme Fox.

La Loi sur les frais de service prévoit des remises et des remboursements lorsque les normes de service ne sont pas respectées. Cette mesure a été suspendue durant la pandémie de COVID-19, si j'ai bien compris. A-t-elle été rétablie et, le cas échéant, à quel moment? Si elle n'a pas été rétablie, quelle est la raison?

Mme Christiane Fox: Je crois que pour les frais liés aux passeports, la Loi sur les frais de service...

M. Kelly McCauley: Je ne pensais pas aux passeports, mais aux services d'immigration...

Mme Christiane Fox: Je vais devoir me renseigner concernant nos frais de service remboursables. Je vais communiquer l'information au Comité, mais je ne l'ai pas ici.

M. Kelly McCauley: Le programme de remise a-t-il été rétabli, ou est-il encore suspendu?

Mme Christiane Fox: Je vais devoir vous revenir avec la réponse. Je ne le sais pas.

M. Kelly McCauley: Comment est-ce possible? Il s'agit d'une obligation importante de votre ministère.

Je ne veux pas vous manquer de respect, mais c'est une mesure importante qui a été suspendue durant la pandémie. La pandémie est terminée depuis une année. Comment se fait-il que vous ne sachiez pas, alors que vous êtes la sous-ministre, si la mesure a été rétablie?

Mme Christiane Fox: Ce que j'essaie de dire, c'est que nous avons rétabli le décret de remise, mais je ne sais pas combien de programmes sont visés.

M. Kelly McCauley: D'accord. Pouvez-vous nous indiquer quand la mesure a été rétablie et combien de requêtes ont été traitées, et si le remboursement des frais est refusé automatiquement si la requête a été faite durant la période de suspension?

Mme Christiane Fox: Si le décret de remise était suspendu au moment du retard, alors il n'y aura pas de remboursement.

M. Kelly McCauley: D'accord.

J'ai sous les yeux les niveaux de dotation de votre ministère selon l'InfoBase du GC.

Je comprends qu'il y a eu une hausse et des retards, mais votre budget a augmenté de 79 % de 2018 à 2022, et vos effectifs ont augmenté de 39 % de 2017 à 2021. Comment expliquer qu'il y ait des arriérés aussi énormes alors que le financement a augmenté de 79 % et que vos effectifs ont augmenté de près de 40 %?

Mme Christiane Fox: Je vous répondrais que tout est lié à la demande. Comme la demande a augmenté de façon exponentielle, nous avons plus d'effectifs et plus de financement pour offrir des services dans le cadre d'un programme élargi et amélioré.

• (1210)

M. Kelly McCauley: Quand vous dites « demande », pouvez-vous nous donner des données ventilées?

Mme Christiane Fox: Oui...

M. Kelly McCauley: Est-ce que vous parlez du niveau du secteur de la résidence permanente, ou est-ce que d'autres niveaux ont augmenté de 40 %?

Mme Christiane Fox: Oui, je crois que je peux...

M. Kelly McCauley: Existe-t-il un lien direct entre l'augmentation des demandes et l'augmentation des effectifs?

Mme Christiane Fox: Je peux certainement vous donner une idée des augmentations.

Comme vous le voyez dans le programme de résidence permanente, les augmentations de niveau sont tout à fait... Vous avez les augmentations de niveau des 10 dernières années. Je peux vous dire que même au centre d'appel, l'année dernière, nous avons reçu 10,6 millions de demandes de renseignements par courriel et par téléphone, comparativement à 4,6 millions en 2018. Le nombre de demandes adressées au centre d'appel a doublé.

Dans tous les secteurs d'activité...

M. Kelly McCauley: Prévoyez-vous un besoin d'augmentation continue du personnel?

Mme Christiane Fox: Ce que je dirais, c'est que chaque année, dans le cadre du processus budgétaire, nous expliquons ce dont nous avons besoin pour atteindre les objectifs du gouvernement. C'est ce que nous avons expliqué dans le plan de niveaux de cette année pour le programme de résidence permanente.

Notre organisation a pris de l'ampleur et je pense que nous devons stabiliser cette croissance et réaliser les priorités du ministère.

Je ne dis pas que nous n'augmenterons plus jamais; s'il y avait une nouvelle demande dans le cadre d'une nouvelle activité, je ne voudrais pas nous empêcher d'agir pour cette demande, mais je pense que nous avons...

M. Kelly McCauley: Enregistrez-vous les niveaux de productivité et comparez-vous la productivité au bureau à la productivité à domicile? Pouvez-vous partager ces données avec le Comité, s'il vous plaît?

Mme Christiane Fox: Nous avons certainement des niveaux de productivité, tant pour le personnel au pays que pour le personnel à l'étranger, les cas complexes...

M. Kelly McCauley: Je pense plutôt au personnel ici, au Canada, qui travaille à la maison.

Mme Christiane Fox: Nous pouvons certainement fournir ces données. Il est important de noter que ce n'est pas tout le personnel de traitement qui travaille à domicile. Certains sont au bureau, et nous pouvons tout à fait leur offrir cette possibilité.

M. Kelly McCauley: Si l'on prend le rapport...

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

M. Kelly McCauley: Quels sont les aspects du rapport qui seraient les plus faciles à prendre et auxquels nous pourrions nous attaquer tout de suite?

Mme Christiane Fox: Je dirais que l'un des portails, qui sera lancé le 20 décembre, est certainement l'un de ceux que nous pouvons activer immédiatement.

M. Kelly McCauley: Merci.

Le président: Merci beaucoup.

Nous passons maintenant à Mme Bradford. Vous avez la parole pour cinq minutes, madame.

Mme Valerie Bradford (Kitchener-Sud—Hespeler, Lib.): Merci, monsieur le président.

Dans votre rapport, il est indiqué que dans certains cas, les facteurs qui entraînent des retards de traitement ne relèvent pas d'IRCC. Par exemple, lorsque les demandeurs d'asile résident en dehors de leur pays de citoyenneté, les conditions dans les pays où ils résident nuisent au traitement de leurs demandes. Pouvez-vous nous en dire plus à ce sujet et nous indiquer les mesures que vous prenez pour atténuer les facteurs qui échappent à votre contrôle?

Mme Christiane Fox: C'est probablement l'un des aspects les plus difficiles à gérer. Si l'on prend le pays d'origine...

Je vais utiliser un exemple pour répondre à cette question. Si un réfugié somalien se trouve dans un camp au Kenya plutôt qu'en Ouganda, le délai de traitement change, parce que les permis de sortie peuvent être de 30 jours dans un pays et de 5 jours dans un autre. Ils peuvent être de 60 jours dans un autre pays. Le traitement du réfugié somalien, l'expérience de cette personne au sein de notre système, varie considérablement selon l'endroit où il se trouve.

Il y a des choses très importantes que le ministère doit faire lors des entretiens avec les demandeurs d'asile — vérifier l'existence des données biométriques, des examens médicaux — et parfois l'accès à des médecins désignés dans certaines parties d'un pays peut se révéler difficile.

Comment essayons-nous d'atténuer ce problème? Nous travaillons en étroite collaboration avec le Haut-Commissariat des Nations unies pour les réfugiés et l'Organisation internationale pour les migrations. Nous essayons d'étendre nos partenariats pour atteindre les personnes qui sont parfois plus difficiles à atteindre. Rainbow Railroad est un excellent exemple d'organisation qui nous a énormément aidés en Afghanistan. Nous avons maintenant conclu

avec elle un accord de partenariat d'aiguillage, ce qui nous permet de faire un travail que nous n'étions pas en mesure de faire auparavant.

Il est vraiment important, lorsque nous examinons le traitement des réfugiés, de tenir compte du fait que le pays ou le lieu où se trouve la personne a parfois un impact plus important que le pays d'origine.

Mme Valerie Bradford: Merci d'avoir éclairci ce point.

Partant de cela, je note que le rapport recommande à IRCC d'améliorer la cohérence des délais de traitement des demandes dans l'ensemble de ses bureaux. Selon le rapport, certains bureaux régionaux ont une charge de travail plus importante que d'autres.

Que prévoyez-vous faire pour traiter les arriérés régionaux et les disparités dans ces délais de traitement régionaux pour toutes les demandes, certes, mais surtout les demandes de statut de réfugié?

• (1215)

Mme Christiane Fox: Je pense qu'il y a deux choses. Premièrement, elle s'appuie sur certaines des améliorations globales du traitement que nous avons apportées dans le cadre de la COVID et sur lesquelles nous pouvons compter pour nous aider à résoudre ces problèmes. La seconde consiste à accroître notre capacité dans différentes parties du monde pour essayer d'avoir une plus grande capacité d'action sur le terrain. Je pense qu'une combinaison de ces deux éléments nous aidera à répondre à certaines des recommandations de la vérificatrice générale.

Mme Valerie Bradford: Bien.

Vous avez déjà fait allusion à cet aspect. Il est évident que la COVID a posé de nombreux problèmes à votre ministère, comme l'impossibilité d'autoriser des personnes à entrer dans le pays. Cela dit, la COVID a-t-elle ouvert des possibilités pour votre ministère?

Mme Christiane Fox: Absolument. Lorsque nous avons été contraints de voir et de faire les choses différemment, nous avons pu pivoter et passer à des applications plus numériques. La citoyenneté en est un bon exemple. Nous sommes passés à un processus entièrement numérique en l'espace de 10 mois. Cela aurait probablement pris plus de temps si cela avait été fait en dehors de la période de la COVID.

Je pense que le traitement global en est une autre. Il a un impact réel sur notre charge de travail. Dans le passé, si votre demande sur papier passait par le bureau de Paris, vous étiez à la merci de la charge de travail de ce bureau. Aujourd'hui, avec les demandes globales et les demandes numériques, nous pouvons faire un peu plus de triage.

La modernisation n'est certainement pas terminée. Il y a encore beaucoup de travail à faire pour améliorer nos systèmes, et nous avons des investissements pour cela. Des choses comme l'outil de suivi pour obtenir les mises à jour de statut, les portails lancés, le traitement global et la demande de citoyenneté en ligne, qui permet aux gens de devenir des citoyens canadiens lorsqu'ils ne peuvent pas se présenter en personne, sont tous de bons exemples de souplesse et de choses que nous avons apprises de la COVID.

Mme Valerie Bradford: Vous avez mis en oeuvre le processus décisionnel automatisé, mais il y a des inquiétudes à ce sujet. Certains disent que ces outils prennent des décisions sans contrôle de la part des agents d'IRCC.

Pouvez-vous préciser comment les outils de prise de décisions automatisés sont utilisés et comment vous apaisez ces préoccupations si vous n'avez pas d'agents pour superviser cela maintenant?

Mme Christiane Fox: En fin de compte, chaque décision est prise par un agent. Cela doit être clair pour le Comité. C'est ce qu'exige la loi. Les outils automatisés nous aident à trier les dossiers et à faciliter la décision de l'agent.

J'utiliserai un exemple tiré de la catégorie des visas de résidence temporaire. Lorsqu'un agent examine un certain nombre de visas de visiteur, si des données préremplies montrent que cette personne a déjà voyagé au Canada, ou tout autre critère que nous établissons, cela permet au moins de trier certains de ces renseignements initiaux pour rendre la décision plus facile et plus directe pour l'agent.

Je vais vous donner un exemple de la manière dont la robotique nous a aidés. Nous avons un gros retard dans le traitement des demandes de renseignements par formulaire Web. Je pense qu'il y en avait environ 275 000 en 2022, provenant de personnes qui avaient soumis des formulaires en ligne. Grâce à la robotique, nous avons pu trier ces demandes, prendre des décisions et répondre aux questions. Nous n'en avons plus que 60 000.

Encore une fois, je ne dis pas que le travail est terminé. Il en reste encore beaucoup à faire, mais ces outils nous aident.

Le président: Merci beaucoup.

[Français]

Madame Sinclair-Desgagné, vous avez la parole pour deux minutes.

Mme Nathalie Sinclair-Desgagné: Je voudrais revenir à la question des étudiants africains francophones, qui est très importante pour nous, au Québec. Quand on regarde les chiffres, on constate que c'est assez problématique. Pour les mêmes demandes de permis d'études, le taux de refus concernant des étudiants francophones est le double de celui qui vise des étudiants anglophones. Il y a donc un problème. Plus précisément, 72 % des étudiants acceptés dans les universités québécoises se font refuser leur permis d'études. C'est trois étudiants sur quatre. Ils sont acceptés dans les universités québécoises et on leur refuse le permis d'études.

Vous avez reconnu tout à l'heure, tout comme cela a été le cas en 2022, qu'il y avait un problème lié au racisme systémique au sein du ministère. Qu'est-ce qui a été fait pour remédier à cela, concrètement?

Mme Christiane Fox: La situation relative au taux de refus s'est améliorée. Concrètement, le taux d'acceptation est plus élevé que ce qu'il était auparavant.

Mme Nathalie Sinclair-Desgagné: Avez-vous les chiffres?

Mme Marie-Josée Dorion: Le taux d'approbation des étudiants francophones africains est passé de 27 %, en 2019, à 36 % aujourd'hui. C'est un bond de plus de 10 %.

• (1220)

Mme Nathalie Sinclair-Desgagné: On refuse encore les deux tiers des étudiants francophones. Deux tiers de potentiels étudiants francophones, c'est énorme. C'est encore plus que pour les étudiants anglophones. Comment cela se fait-il?

Mme Christiane Fox: Je mentionnerai trois choses.

D'abord, la double intention est un facteur qui y contribue. Le ministère devra prendre une décision et voir ce qui peut être fait

pour corriger cela. Le taux de refus est grandement dû, en partie, au critère lié à la double intention.

Nous examinons aussi l'aspect financier.

Enfin, le dernier élément qui a un impact sur les données et que je regarde de près, c'est le taux de fraudes, qui est très élevé en Afrique. Ce n'est pas propre au continent, il y en a dans d'autres parties du monde...

Mme Nathalie Sinclair-Desgagné: Il y a des francophones et des anglophones en Afrique.

Mme Christiane Fox: C'est exact.

Parfois, l'agent va traiter une fraude comme un refus. Pour que ce soit clair, on devrait séparer les catégories pour bien distinguer un refus d'une fraude.

Je suis entièrement d'accord qu'il faut augmenter le taux d'approbation des étudiants francophones africains, qui est de 36 %. J'en discute d'ailleurs avec les personnes concernées au Québec. Si on enlève le critère lié à la double intention et qu'il y a un cheminement menant à la résidence permanente confirmé par le Québec, cela assouplit un peu le processus. Nous pourrions travailler de près avec le Québec à cet égard.

Le président: Merci beaucoup.

[Traduction]

Monsieur Desjarlais, vous avez la parole pour deux minutes et demie. Je m'efforce de vous donner un autre tour après celui-ci, alors gardez cela à l'esprit. Merci.

M. Blake Desjarlais: Merci beaucoup, monsieur le président.

J'aimerais maintenant aborder un point qui a été soulevé par plusieurs de mes collègues, soit la question de la capacité. M. McCauley a mentionné certaines des améliorations du financement. Il ne m'a pas échappé que la COVID a été, bien sûr, un événement extraordinaire et que les services de l'ensemble du gouvernement ont souvent été mis en position de déficit. Aujourd'hui, dans la plupart des ministères, je crois, il y a eu une amélioration d'une partie de ce travail et, en fait, ces ministères ont trouvé de meilleurs moyens d'effectuer ce travail.

En ce qui concerne la capacité en particulier, nous avons vu dans un audit précédent de l'IRCC mention du manque de soutien pour le bureau subsaharien. Vous avez signalé un changement de capacité. Je salue ce changement de capacité. Je pense que c'est un bon changement pour le bureau de disposer de cette capacité là-bas.

La vérificatrice générale a souligné un point qui me préoccupe, en ce qui concerne les cas où cette question pourrait faire double emploi, autrement dit, quels renseignements précieux, importants ou fiables sont réellement importants pour repérer les cas où la capacité devient un problème avant que celui-ci ne se produise. Ce serait le moyen le plus approprié, ce dont je pense qu'un sous-ministre serait bien conscient, de prévoir un problème de capacité et d'affecter des ressources et un plan ou un processus avant que cela ne devienne une question de familles non réunies, ce qui est le problème actuel.

Quels sont les éléments d'information vérifiables — d'abord pour Mme Hogan et ensuite pour Mme Fox — qui, vous avez dit, manquent dans le processus décisionnel concernant le financement de la capacité des bureaux?

Mme Karen Hogan: Au cours de notre audit, nous avons constaté que le ministère n'était pas conscient de la capacité de certains bureaux. Tout en sachant qu'il pouvait y avoir un sous-financement chronique et un manque de ressources dans certains bureaux, il a continué à y attribuer des dossiers en fonction du pays de résidence. C'est ce pays de résidence qui dicte la destination de la demande.

Nous avons comparé deux bureaux, l'un en Tanzanie et l'autre à Rome, et nous avons constaté que le bureau tanzanien avait le même nombre d'employés, mais avait une charge de travail cinq fois plus élevée. En 2016, le ministère s'est engagé à procéder à ce qu'il a appelé une « répartition axée sur la capacité », et nous n'avons tout simplement pas vu cela se produire. Ils ne se rendaient pas compte qu'ils ne pouvaient pas continuer à envoyer des dossiers en Tanzanie et qu'ils devaient les rediriger vers d'autres endroits. Lors de notre audit, cela ne se produisait pas, et c'est un élément important. Le fait de ne pas les rediriger signifie que tous les dossiers envoyés à ce bureau attendront plus longtemps avant d'être traités.

Le président: Merci, monsieur Desjarlais. Je reviendrai à vous pour un autre tour.

Monsieur McCauley, vous avez la parole pour cinq minutes. Allez-y, s'il vous plaît.

M. Kelly McCauley: Merci, monsieur le président.

Madame Fox, j'aimerais revenir sur la question des ressources. Je regarde à nouveau InfoBase du GC. Chaque année, systématiquement, votre ministère n'utilise pas 1 \$ des 8 \$ approuvés. Comment se fait-il qu'il y ait péremption d'autant d'argent alors que la demande est si forte, comme vous l'avez dit? Cette péremption nuit-elle au service?

• (1225)

Mme Christiane Fox: Tout d'abord, en tant que sous-ministre responsable, je suis d'accord avec vous pour dire que nous devons être très attentifs à l'argent que nous dépensons et à l'argent que nous perdons pour ne pas l'avoir utilisé. Certains des crédits périmés au cours des années précédentes l'ont été en raison de l'arrivée, effective ou anticipée, de réfugiés afghans ou ukrainiens.

Lorsque vous créez un programme, cela peut être l'une des raisons de la péremption...

M. Kelly McCauley: Je suis désolé, mais je vais vous interrompre. Je comprends, mais c'est constant, chaque année. Ce n'est pas un pic ici et là. Chaque année, vous n'utilisez pas plus de 12 % des crédits qui vous ont été alloués.

Mme Christiane Fox: Je peux parler de l'année dernière. C'est ma première année en tant que sous-ministre, je ne parlerai donc pas des péremptions précédentes. Les péremptions que nous avons eues s'expliquent par le rythme des arrivées, et dans le contexte...

M. Kelly McCauley: Pourriez-vous indiquer au Comité quels sont les programmes qui, au cours des cinq dernières années, ont été en péremption par rapport à l'argent qui avait été approuvé?

Mme Christiane Fox: Oui. Tout à fait.

M. Kelly McCauley: En réponse à ma question précédente sur la dotation en personnel, vous avez dit que vous cherchiez à « stabiliser » la croissance. Pourriez-vous préciser ce que vous entendez par là?

Mme Christiane Fox: Ce que je veux dire par là, c'est que dans le contexte de la résorption de l'arriéré, nous avons embauché un

certain nombre de personnes pour résorber cet arriéré. Je pense que c'était la bonne chose à faire. Je pense que cela a mené à quelques exemples de résultats. Cependant, le gouvernement a également investi dans la modernisation de notre plateforme, et nous avons des investissements à réaliser. Ce que j'espère, c'est que grâce aux retombées positives de certains de nos investissements de modernisation, nous pourrions stabiliser l'organisation de manière à pouvoir tirer parti de ces technologies plutôt que d'embaucher davantage de personnel.

M. Kelly McCauley: Parlez-vous de stabiliser la croissance du nombre d'équivalents temps plein ou de stabiliser la croissance des dépenses au sein de votre ministère? De quoi parlez-vous précisément?

Mme Christiane Fox: À mon avis, il s'agit de stabiliser la croissance du nombre d'équivalents temps plein. Il s'agit d'examiner l'organisation et de voir comment la modernisation peut nous aider à faire face aux pointes de volume.

M. Kelly McCauley: Il y a eu une forte augmentation du nombre d'équivalents temps plein. Se concentrent-ils sur les mauvais domaines? Est-ce qu'une partie de la croissance s'est concentrée sur les résidents permanents?

Mme Christiane Fox: Il est certain que notre groupe de traitement, notre organisation de prestation de services, s'est développé. Je dirais que c'est là qu'est intervenue la majeure partie de la croissance. Ensuite, à l'interne, nous avons modifié nos structures afin d'affecter des ressources à des activités qui, à mon avis, sont essentielles à la réussite de l'organisation.

Un exemple est la création du secteur de la réaction aux crises internationales au sein de notre ministère. Nous avons créé un secteur afghan pour faire face à la crise afghane. Je pense que nous devons nous préparer à être mieux placés pour prédire et analyser les différentes crises ou en avoir une meilleure vue d'ensemble. C'est un autre domaine dans lequel j'ai investi.

M. Kelly McCauley: Je regarde votre plan d'action en matière de gestion. L'une des critiques que je formule toujours lorsque ces plans sont présentés — pas seulement le vôtre, mais celui de tous les ministères —, c'est que nous examinons les choses sur plusieurs années plus tard. Puis le Bureau du vérificateur général vient nous dire, cinq ou huit ans plus tard, que rien n'a été fait.

Il semble qu'il y ait un réel manque d'action concrète dans ce domaine. Je voudrais en lire une en particulier: « En offrant une formation polyvalente aux ressources et en répartissant la charge de travail pour aider à maintenir les connaissances, les compétences et l'expertise pertinentes en matière de traitement continueront d'avoir lieu, assurant une flexibilité optimale de la main-d'oeuvre (c.-à-d. que le réseau mondial offre une formation virtuelle... »

C'est une grosse salade de mots, mais il n'y a pas beaucoup d'éléments concrets du type « nous allons régler ce problème d'ici telle date ». Il y a beaucoup de « nous examinerons les possibilités de produire un programme de recommandations à cette date ». Pourquoi n'y a-t-il pas des phrases concrètes du genre « nous mettrons en oeuvre cette recommandation d'ici telle date et aurons réglé la situation à telle date »?

Mme Christiane Fox: Je pense que le plan d'action mentionne des dates précises. Même dans le cadre de l'objectif global...

M. Kelly McCauley: Il y a des dates, mais pas de réalisations.

Mme Christiane Fox: ... le plan de travail précise ce que nous réaliserons et quand.

M. Kelly McCauley: Je vois plus de « nous présenterons un plan à telle date », que de cibles concrètes. En lisant le document, je ne vois pas beaucoup d'éléments qui permettront de mettre en oeuvre les recommandations formulées par la vérificatrice générale.

Mme Marie-Josée Dorion: Je peux peut-être intervenir ici. Depuis le début de l'année — nous avons commencé des années auparavant, mais cette année a été plus active —, pour donner de la capacité à certains bureaux, nous redirigeons vers le Canada un plus grand nombre de demandes du programme de résidence temporaire. Depuis le début de l'année, nous avons...

M. Kelly McCauley: Je vais vous donner un exemple.

Le président: Merci beaucoup.

M. Kelly McCauley: Dans un an, demander l'approbation d'un plan...

Le président: Merci, monsieur McCauley. Le temps est écoulé.

Monsieur Blois, vous avez la parole pour cinq minutes, s'il vous plaît.

• (1230)

M. Kody Blois (Kings—Hants, Lib.): Merci beaucoup, monsieur le président.

Madame Hogan, merci à vous et à votre équipe. Madame Fox, merci également; je ne pense pas que cela ait été dit suffisamment.

De toute évidence, ce comité est un comité d'examen, mais vous avez accédé à votre rôle en juillet 2022, et je pense qu'il y avait une raison. Je pense que des changements s'imposaient. Nous étions dans une impasse. Vous êtes une sous-ministre d'expérience, et je crois que sous votre direction, les choses se sont améliorées. Je suis sûr que vous me direz qu'il reste encore beaucoup à faire, et je pense que le Comité en conviendrait, mais je tiens à vous dire qu'il y a eu, à mon avis, une nette différence dans le ministère au cours de l'année écoulée.

Puisque nous remercions les fonctionnaires, je tiens à remercier Tanya dans mon propre bureau. Elle s'occupe des dossiers en cours. Elle travaillait auparavant avec M. Brison et fait un excellent travail.

J'ai quelques remarques à faire rapidement.

Les mises à jour de statut améliorent les choses. Nous recevons moins d'appels à nos bureaux de députés parce que les gens peuvent suivre l'état d'avancement de leur demande. Il y aurait lieu d'étendre cet aspect aux autres programmes. Il y a maintenant des heures prévues pour que les bureaux des députés puissent dialoguer avec les agents, ce qui nous aide à planifier nos journées de travail. Ce sont là deux très bonnes choses.

Cette question sort un peu du cadre du rapport, mais je pense qu'elle est pertinente. Je voudrais poser une question sur le projet pilote des employeurs reconnus. Beaucoup de travailleurs étrangers temporaires viennent à Kings—Hants dans la vallée de l'Annapolis. Je dirais qu'avec cette initiative, nous avons franchi la moitié du chemin. Il est maintenant possible de travailler sans avoir à déposer une EIMT, une étude d'impact sur le marché du travail, lorsqu'il y a un besoin clair et démontrable de main-d'œuvre, mais que peut faire IRCC pour faciliter les choses pour les travailleurs qui viennent de pays d'accueil depuis des années, dans certains cas des décennies? Que peut-on faire pour éliminer une partie de cette charge administrative?

Veuillez répondre aussi rapidement que possible.

Mme Christiane Fox: Rapidement, je pense que le projet pilote des employeurs reconnus est très utile pour travailler avec les employeurs et aussi pour soutenir les personnes qui viennent de façon temporaire.

Je pense que la meilleure façon de répondre à votre question est d'examiner comment nous pouvons offrir, lorsqu'un client est intéressé, des voies pour passer du statut de travailleur étranger temporaire à celui de résident permanent au Canada. En travaillant en étroite collaboration avec certaines entreprises du Nouveau-Brunswick, par exemple, nous avons pu mettre au point un programme de travailleurs essentiels qui offre cette possibilité aux travailleurs étrangers temporaires. J'aime cet exemple parce que les six employeurs qui en font partie ont également contribué à la formation linguistique. Ils ont contribué à certains soutiens sociaux. Je pense que cela renforce la collectivité.

Je pense que c'est l'exemple que nous devrions essayer de suivre.

M. Kody Blois: Je suis d'accord avec vous. Je sais, pour avoir parlé à des travailleurs, qu'ils peuvent créer de meilleures conditions de vie pour leur propre famille en venant, et il y en a qui veulent venir au Canada en permanence. D'autres ne le souhaitent pas. On présuppose parfois que tout le monde veut venir au Canada. Tout ce qu'IRCC peut faire pour s'aligner sur ce qui a été fait à EDSC pour accélérer ces approbations en ce qui concerne l'entrée effective dans le pays serait une bonne chose.

Je voudrais mentionner l'Ukraine. Madame Hogan, vous n'en avez pas du tout parlé dans votre rapport, mais, madame Fox, je suppose que la décision du gouvernement d'autoriser le permis de trois ans a eu un certain impact sur les délais de traitement. Est-ce que c'est juste?

Répondez rapidement.

Mme Christiane Fox: Absolument. Il a été décidé de donner la priorité à l'arrivée des Ukrainiens. Il s'agissait notamment de fournir des permis de travail, des permis d'études et des aides au revenu. Cela a eu un impact certain.

M. Kody Blois: Lorsque j'ai parcouru le rapport, il y avait un diagramme de processus qui parlait de cinq niveaux différents de retard de traitement. Il y était question du retour de la demande lorsqu'il y avait une erreur ou que certains renseignements étaient absents.

Encore une fois, je ne m'occupe pas directement de ce travail. Mon assistante de circonscription, Tanya, s'en occupe, mais c'est parfois comme aller dans un trou noir. Il peut s'agir d'une erreur mineure. Le temps de traitement de la demande et l'obtention des renseignements peuvent vraiment entraîner des retards.

Que diriez-vous au Comité que nous pouvons mieux faire? Où vont ces personnes dans la file d'attente? S'il n'y a qu'une erreur mineure dans la demande, ma question ne porte pas seulement sur la manière dont nous gérons le temps nécessaire pour la ramener au stade approprié, mais aussi sur la place de ces personnes dans la file d'attente. Comment pouvons-nous travailler sur ce point?

Je pense que c'est en partie la cause de certains retards importants.

Mme Christiane Fox: Je dirais tout d'abord que nous devons avoir des programmes et des formulaires de demande faciles à utiliser avant que les clients ne s'adressent à nous. Deuxièmement, certains pays mettent en pause l'horloge lorsque quelqu'un attend des renseignements. Troisièmement, ils sont traités lorsque les renseignements arrivent, selon le principe du premier entré, premier sorti, en notant que nous avons attendu pendant leur retard.

Madame Dorion, voulez-vous ajouter quelque chose?

Mme Marie-Josée Dorion: Oui. Je pense qu'il est important de faire une distinction là. Il y a la demande qui est rejetée au départ parce qu'elle est incomplète. On demande au demandeur de tout refaire, et lorsque nous la recevons, l'horloge repart. Il n'y a pas d'attente.

D'autre part, si nous avons commencé à traiter la demande et que nous demandons un document, le demandeur ne perd pas sa place dans la file d'attente. Nous le gardons à sa place. Il ne repart pas du début.

• (1235)

Le président: Je crains que ce ne soit tout le temps que nous avons.

Nous pouvons faire un autre tour complet de six personnes avec différents temps de parole.

Nous revenons à M. Redekopp. Vous avez la parole pour cinq minutes, s'il vous plaît.

M. Brad Redekopp: Merci, monsieur le président.

Je voudrais parler de la recommandation concernant les réfugiés au paragraphe 67.

Madame Fox, vous avez parlé de la procédure du Haut-Commissariat des Nations unies pour les réfugiés, le HCR, et du fait qu'elle a été mise en ligne en 2022, je crois. Les réfugiés n'ayant pas fait l'objet d'une recommandation du HCR pourront présenter leur demande en ligne à partir de la fin de ce mois, si tout va bien.

Au Comité permanent de la citoyenneté et de l'immigration, nous avons entendu beaucoup de témoins exprimer leur désir de décourager un peu le parrainage du Canada de celui du HCR. Il y a de nombreuses raisons à cela. Nous avons constaté un certain racisme et des préjugés aux Nations unies à l'égard de certaines minorités. Le Comité a même adopté une motion que j'ai présentée, condamnant le HCR pour cela en ce qui concerne les minorités chrétiennes et demandant au gouvernement du Canada de remédier à cette situation.

Madame Hogan, lorsque vous avez effectué cet audit, vos vérificateurs ont-ils constaté une différence de traitement entre les réfugiés qui passent par le processus du HCR et ceux qui n'y passent pas?

Mme Karen Hogan: Je ne pourrais pas répondre à cette question, mais je vois Mme McCalla secouer la tête en disant « non », alors je vais dire que non, nous n'avons pas remarqué de résultats différents dans ces deux programmes. Nous avons vraiment examiné le pays de citoyenneté, le pays de résidence et la race.

M. Brad Redekopp: Comme je l'ai dit, au comité de l'immigration, nous avons entendu de nombreux cas de préjugés et de racisme dans différents bureaux à l'endroit de différents groupes de personnes, et je suis donc un peu surpris que vous n'ayez rien découvert dans votre audit. Je suis donc un peu surprise que vous

n'ayez rien relevé lors de votre audit. N'avez-vous rien découvert au sujet d'une différence de traitement?

Mme Karen Hogan: Pour entrer dans ce degré de détails, je vais devoir voir si Mme McCalla a quelque chose à ajouter à la discussion.

Mme Carol McCalla (directrice principale, Bureau du vérificateur général): Nous avons examiné le pays de citoyenneté. Nous avons examiné les durées de traitement des demandes et les décisions en fonction du pays de citoyenneté. Nous avons constaté qu'il y avait des différences d'impact entre les différents pays de citoyenneté.

En ce qui concerne les réfugiés pris en charge par le gouvernement, nous n'avons pas procédé à une ventilation de la source de ces demandeurs. Pour ces derniers, il s'agissait uniquement du pays de citoyenneté.

M. Brad Redekopp: Vous avez constaté qu'il y avait un traitement différentiel selon le pays de citoyenneté. C'est quelque chose d'assez important, car il y a un groupe de travail sur le racisme. Il se fait beaucoup de travail. M. Desjarlais a parlé de la même chose. C'est un enjeu très important. Je suis un peu surpris qu'on ne lui ait pas accordé un peu plus d'importance ici. Je sais qu'il y avait une recommandation différente sur d'autres points, mais l'importance de cela est...

Je suis curieux. Est-ce que le ministère l'a minimisé? Comment se fait-il que les vérificateurs ne l'aient pas remarqué? Cela me semble pas mal important. On dirait qu'il manque quelque chose.

Mme Karen Hogan: Le ministère devait mieux analyser les demandes qu'il traite et son arriéré en tenant compte de ce facteur. Je craignais que ce soit quelque chose qui ne soit pas fait. C'est exactement pour cette raison que nous avons une recommandation concernant une meilleure utilisation des données démographiques et la nécessité de les recueillir, et c'est un engagement que le ministère a pris dans son plan en matière de diversité, d'inclusion et d'équité.

Nous nous sommes penchés sur cet enjeu. Nous l'avons souligné dans différentes sections du rapport. Je répondrais respectueusement au député qu'il en a été question. C'est là. Il y a des recommandations qui doivent être...

M. Brad Redekopp: Cependant, dans la section sur les réfugiés... Plusieurs témoins en ont parlé à différents comités, alors nous savons que cela se produit. Il n'en a pas été question. Cela me préoccupe.

Mme Karen Hogan: Nous n'avons pas examiné l'origine de la demande. Nous avons examiné le résultat, l'étape du traitement, le temps qu'il fallait et s'il y avait une différence...

M. Brad Redekopp: Il n'y a pas de recommandation ici, et c'est ce qui me préoccupe.

Madame Fox, vous avez dit que 95 % des recommandations de RPG du HCR sont soumises par l'intermédiaire du portail en ligne. Cela fait plus d'un an. Je lis cela dans le plan d'action.

Quel est le problème? La cible était que 100 % des recommandations de RPG du HCR soient soumises en ligne. Pourquoi n'a-t-elle pas été atteinte?

Mme Christiane Fox: Je vais devoir chercher le pourcentage exact.

Je dois dire que bien que nous offrons un processus de réception numérique, il est important que nous conservions des processus permettant aux personnes qui n'y ont pas accès de présenter leur demande et que nous ayons une façon de continuer d'accepter ces demandes. Je crois que cela s'est avéré utile non seulement pour les réfugiés dans divers camps, mais aussi pour certains Canadiens des régions rurales et éloignées, qui nous disent qu'ils aimeraient encore avoir ce service ou ce soutien en personne.

C'est une question d'équilibre, mais nous pouvons examiner la raison de cet écart, qui s'explique probablement par les limites de l'infrastructure de TI.

● (1240)

M. Brad Redekopp: J'ai lu votre plan d'action. On dit que le 31 décembre de cette année est la date limite pour atteindre 100 % d'utilisation de SharePoint pour toutes les recommandations de RPG du HCR.

Vous me dites que ce ne sera pas 100 %. Cela n'arrivera jamais.

Mme Christiane Fox: JCe que nous essayons de faire, par l'entremise du HCR, c'est de mettre en place un système qui lui permet de le faire pour les réfugiés. Cela n'est pas complètement indépendant du HCR. Si nous travaillons directement avec lui, ce serait l'objectif. Nous y sommes presque. Nous espérons y arriver d'ici la fin de décembre de cette année.

Le président: Merci beaucoup.

Madame. Khalid, vous avez la parole pour cinq minutes.

Mme Iqra Khalid: Merci beaucoup, monsieur le président.

Madame Fox, je vais revenir sur un point que vous avez abordé, soit les demandes globales et l'importance d'avoir des bureaux dans différentes régions afin d'être plus efficaces et, je crois, plus équilibrés dans votre travail.

La Stratégie du Canada pour l'Indo-Pacifique prévoit des fonds pour la relocalisation de bureaux de traitement des visas. Je pense que l'un d'entre eux était... Le traitement des demandes des résidents du Pakistan a été transféré d'Abu Dhabi à Islamabad.

Cela a été fait il y a maintenant un an. Avez-vous des renseignements sur la façon dont cela se passe? Y a-t-il eu une incidence sur les demandes provenant de la région?

Mme Christiane Fox: Merci d'avoir soulevé cette question.

Absolument. Dans le cadre de nos discussions, le gouvernement pakistanais nous a demandé d'accroître notre présence sur le terrain. Bien sûr, il était question du traitement des demandes, mais beaucoup plus de la capacité de mener des entrevues au bureau d'Islamabad. Nous avons eu quelques difficultés à obtenir tous nos visas, et nous avons donc adopté un mode de gestion provisoire, compte tenu des élections au Pakistan. Nous avons pu faire appel à des agents en détachement temporaire. Pour assurer une présence plus permanente, nous devons finaliser les détails avec le gouvernement pakistanais. Néanmoins, des entrevues sont menées à Islamabad.

Notre équipe élargira encore plus sa présence dans le cadre de notre engagement dans la stratégie pour l'Indo-Pacifique.

Mme Iqra Khalid: Merci beaucoup.

Je regarde le plan d'action de la direction. Je vois qu'entre janvier 2023 et octobre 2023, IRCC a réduit l'arriéré des demandes pour les conjoints, les partenaires et les enfants, sauf pour le Québec, de 24 % à 16 % des demandes à traiter.

Je voudrais savoir si nous avons une ventilation des demandes en arriéré dans le monde, c'est-à-dire de l'endroit où les demandeurs résident pendant qu'ils attendent.

Mme Christiane Fox: Oui, nous pouvons l'obtenir. À l'heure actuelle, nous avons des données qui indiquent que l'arriéré des demandes de parrainage d'époux ou de conjoints à l'étranger est passé de 20 à 13 mois. Je pense que dans le cas d'un époux ou d'un conjoint parrainé ici au Canada, le délai est passé de 12 à 10 mois. Cependant, pour ces 13 mois, nous pouvons certainement vous fournir l'information sur l'endroit où se trouvent les gens.

Mme Iqra Khalid: Merci. Je vous en serais très reconnaissante.

M. Blois a dit que nous apprécions beaucoup le travail que vous faites. Je sais à quel point ce travail est difficile, et le Canada est tenu de respecter une norme vraiment plus élevée dans le monde entier. J'aimerais savoir si vous pouvez comparer la situation du Canada à celle de pays semblables pour ce qui est des processus d'IRCC.

Mme Christiane Fox: Je crois qu'il est juste de dire que certaines des mesures prises par le Canada pour la réinstallation des réfugiés sont reconnues partout au monde. Lorsque nous allons à l'étranger, nous constatons que les gens apprécient énormément ce que nous faisons. J'ai constaté que mes homologues internationaux s'intéressent beaucoup à notre processus de réinstallation des réfugiés dans le contexte des voies menant à des emplois. Plutôt que de classer les gens dans la catégorie des réfugiés, des demandeurs d'asile ou des immigrants économiques, nous essayons d'éliminer ces obstacles et nous montrons que les réfugiés ont besoin d'aide. Ils ont besoin d'aide pour la réinstallation, mais ils peuvent aussi contribuer et offrir des compétences qui seront utiles au pays et aux collectivités.

Je pense que l'une des pratiques qui intéressent la communauté internationale est notre programme de mobilité économique, qui est en quelque sorte un modèle à utiliser, et qui fonctionne avec certains de nos partenaires, comme Talent Beyond Boundaries. Nous devons examiner ce programme et essayer de l'élargir le plus possible, et nous devons aussi examiner notre population de demandeurs d'asile. Si nous cherchons des travailleurs étrangers temporaires qualifiés et que nous avons en fait une population ici maintenant, comment pouvons-nous travailler avec le secteur privé pour mobiliser ces talents?

C'est un aspect sur lequel nous nous concentrons, mais l'écosystème des organismes d'établissement et de réinstallation qui sont actifs partout au pays est l'un des meilleurs au monde, et c'est grâce aux ONG, qui font chaque jour un travail remarquable.

Ce sont des réflexions dont mes partenaires m'ont fait part.

● (1245)

Mme Iqra Khalid: Monsieur le président, j'aimerais faire un dernier commentaire, si c'est possible.

Je suis vraiment fière de recevoir un groupe de femmes très fortes. Vous êtes absolument incroyables. Merci. Il est agréable de voir un groupe de témoins composé uniquement de femmes.

Le président: C'est très bien. Ce n'est pas la première fois, et je suis sûr que ce ne sera pas la dernière.

[Français]

Madame Sinclair-Desgagné, vous avez la parole pour deux minutes et demie.

Mme Nathalie Sinclair-Desgagné: Merci, monsieur le président.

Mes prochaines questions concernent encore les ressources financières et humaines. Comme on l'a noté il y a quelques mois, IRCC est l'un des ministères qui ont employé le plus de consultants. Il serait intéressant de savoir ce qui s'est passé entre 2017 et 2019 pour que les dépenses liées à l'embauche de consultants quadruplent. Elles sont passées d'environ 6 millions de dollars à environ 24 millions de dollars.

Plus particulièrement, quels sont les résultats? La portée de l'audit comprend les années où les dépenses liées à l'embauche de consultants s'élevaient à 25 millions de dollars par année. À quoi cela a-t-il servi?

Enfin, allez-vous continuer à employer autant de consultants, ou pensez-vous plutôt que le travail est fait, que vous avez les évaluations nécessaires et tout ce qu'il vous faut pour mettre en œuvre les plans des niveaux d'immigration du Canada et que vous n'avez plus besoin de consultants?

Mme Christiane Fox: Merci de la question.

Pour certaines activités de notre ministère, comme les soins de santé pour le bénéficiaire intérim, nous continuerons de faire appel à une main-d'œuvre venant de l'extérieur du ministère.

Mme Nathalie Sinclair-Desgagné: Excusez-moi, mais « les soins de santé pour le bénéficiaire intérim », cela n'a pas de sens en français.

Mme Christiane Fox: Nous faisons affaire avec des consultants ou des partenaires — je ne sais pas quel mot est utilisé — qui offrent des services qui ne sont pas offerts par le ministère, par exemple les soins de santé. Des paiements sont associés à cela.

Mme Nathalie Sinclair-Desgagné: Cela n'a rien à voir. Nous parlons de services professionnels et de la firme McKinsey, qui a reçu 25 millions de dollars en deux ans.

Mme Christiane Fox: D'accord. Il y a parfois des gens qui élargissent un peu cette catégorie.

L'augmentation est principalement en lien avec les efforts de modernisation. Quand nous avons commencé à travailler avec la nouvelle plateforme, il y avait des technologies, comme le nuage informatique, pour lesquelles nous nous sommes fiés à des consultants.

Il faut aussi investir dans la main-d'œuvre et dans la relève au sein du ministère. Nous avons fait du travail à cet égard. Ce qui explique l'augmentation, c'est le virage technologique que nous avons pris.

Le président: Merci beaucoup.

[Traduction]

Monsieur Desjarlais, vous avez la parole pour deux minutes et demie. Ce sera votre dernier tour.

M. Blake Desjarlais: Merci beaucoup, monsieur le président.

IRCC a travaillé dans la lutte contre le racisme avant l'examen de la vérificatrice générale. Savez-vous qu'IRCC a mandaté une entreprise appelée Pollara pour produire un rapport sur l'antiracisme au sein d'IRCC?

Mme Karen Hogan: Non, je suis désolée; je ne suis pas au courant.

M. Blake Desjarlais: Madame la sous-ministre, connaissez-vous ce rapport?

Mme Christiane Fox: Oui, et nous en avons commandé deux.

M. Blake Desjarlais: Je vais citer certains passages de ce rapport. On peut y lire: « Vous avez l'impression, maintenant que je m'exprime, est-ce que je vais passer pour l'une de ces femmes noires en colère parce que je me suis exprimée. » Le rapport cite plusieurs employés qui ont dit des choses semblables. Il conclut en disant que des employés racisés ont également dit à Pollara qu'ils avaient été écartés d'affectations internationales et d'occasions de perfectionnement professionnel.

Le rapport indique qu'un gestionnaire a affirmé « qu'une personne au-dessus de lui a passé outre son évaluation d'un employé racialisé pour offrir une promotion à un employé non racialisé ». Des employés racisés d'IRCC ont dit à Pollara qu'ils sont marginalisés dans le milieu de travail et « continuent d'occuper des postes contractuels temporaires précaires de façon disproportionnée et pendant une longue période, ce qui les empêche de défendre leurs propres droits » à une progression professionnelle ou même de dénoncer des cas de racisme.

Je trouve cela très troublant. C'est extrêmement préoccupant, j'en suis certain, pour la vérificatrice générale. Cela devrait être très troublant pour l'ensemble du Comité.

Je remercie les députés de l'opposition de poursuivre ce débat. C'est très important pour notre travail. J'encourage nos collègues libéraux à traiter ce sujet très important plus sérieusement. Il n'y a pas de quoi être fier.

Je tiens à mentionner que l'Alliance de la Fonction publique du Canada a intenté un recours collectif contre le gouvernement du Canada relativement à la discrimination dans la fonction publique. Le gouvernement a réagi en dépensant plus de 8 millions de dollars pour se défendre.

Pensez-vous qu'il est temps que le pays — particulièrement votre ministère — cesse de se défendre contre ces plaintes et commence à travailler avec les travailleurs racisés pour veiller à ce que leurs revendications soient entendues et à ce que leur travail soit vraiment reconnu?

• (1250)

Mme Christiane Fox: Je suis absolument convaincue qu'à IRCC, nous devons travailler en étroite collaboration. C'est pourquoi nous avons commandé le rapport Pollara. C'est pourquoi nous n'avons pas évité d'avoir des conversations difficiles et...

M. Blake Desjarlais: Mais vous ne faites rien.

Mme Christiane Fox: Oui, nous y travaillons.

M. Blake Desjarlais: Vous faites engagés dans une poursuite.

Le président: Monsieur Desjarlais, votre temps est écoulé. J'aimerais entendre la réponse de Mme Fox, si vous le voulez bien.

M. Blake Desjarlais: Bien sûr.

Le président: Vous savez que selon ma règle, lorsque votre temps est terminé, le témoin peut finir de répondre, mais si vous l'interrompez...

M. Blake Desjarlais: Je connais bien la règle.

Le président: Parfait; c'est très bien.

Madame Fox, vous pouvez répondre brièvement.

Mme Christiane Fox: Je dirais au Comité que nous travaillons en étroite collaboration avec notre réseau d'employés noirs et notre réseau racisé. Nous entendons ce qu'ils ont à dire.

Dans quelle mesure cela a-t-il changé concrètement la façon dont nous prenons nos décisions? Premièrement, notre comité de direction s'est diversifié au cours de la dernière année. Il s'agit d'une mesure réfléchie qui a modifié la représentation au cœur du ministère.

Deuxièmement, nous avons habilité nos réseaux actuels pour leur donner une voix et du financement afin qu'ils puissent promouvoir différentes options, notamment des programmes de mentorat, que nous appuyons.

Troisièmement, nous avons mis sur pied un secrétariat de l'équité qui comporte un groupe de travail sur l'antiracisme, et nous avons écouté nos employés et nommé un ombudsman au sein du ministère.

Quatrièmement, je crois que nous devons consacrer beaucoup de temps aux cadres intermédiaires. L'environnement immédiat des employés est vraiment ce qui les affecte tous les jours au Canada et à l'étranger.

Ce sont quelques-unes des mesures que nous mettons en place.

Le président: Merci beaucoup.

Nous passons maintenant à M. Kmiec pour cinq minutes. Monsieur Kmiec, vous serez le dernier intervenant du Parti conservateur.

M. Tom Kmiec: Merci, monsieur le président.

Nous avons parlé de la capacité. Plusieurs députés l'ont soulevée.

M. Blois a parlé des Ukrainiens. J'aimerais parler des titulaires de visa au titre de l'Autorisation de voyage d'urgence Canada-Ukraine, ou AVUCU. Plus d'un million de demandes ont été présentées, et plus de 900 000 ont été approuvées. C'est une importante source de pression pour le ministère. Plusieurs de ces personnes veulent ensuite demander la résidence permanente en utilisant différentes avenues. Ces personnes seraient touchées par tous les programmes examinés par la vérificatrice générale.

Cependant, le rapport Yeates indique — c'est à la page 11 — que l'on s'attendait à ce que seulement 10 000 personnes demandent ensuite l'immigration permanente au Canada dans le cadre d'un programme de résidence permanente. Est-ce bien 10 000? Est-ce bien ce à quoi s'attendait le ministère?

Mme Christiane Fox: Oui. Il s'agit probablement d'hypothèses qui ont été faites alors que nous ne savions pas combien de temps durerait le conflit entre la Russie et l'Ukraine ni quel serait l'intérêt des gens à l'égard des déplacements vers d'autres endroits, notamment la Pologne.

Je crois que c'était au début du travail. Je crois que ce travail se poursuit, et à l'heure actuelle, nous avons entamé le processus de la résidence permanente pour 10 000 personnes dans la catégorie du regroupement familial, et nous examinons comment nous allons gérer la suite du programme à l'avenir.

M. Tom Kmiec: Il y a 210 178 titulaires de visa au titre de l'AVUCU. Je viens de vérifier.

Mme Christiane Fox: Oui.

M. Tom Kmiec: Selon Pathfinders for Ukraine, 98 % d'entre eux ont l'intention de rester au Canada.

Mme Christiane Fox: Oui.

M. Tom Kmiec: Qu'allez-vous faire pour les autres? Comment pouvons-nous nous assurer que ces Ukrainiens, qui ont fui la guerre et qui ont exprimé le désir, selon Pathfinders, de rester au Canada, puissent le faire? Environ 80 % d'entre eux sont contents de la situation, et 76 % ont des emplois. Ils veulent contribuer, alors comment allez-vous vous assurer qu'ils ne soient pas confrontés aux mêmes problèmes que ceux vécus par les personnes qui sont dans les autres programmes de résidence permanente qui ne fonctionnent pas très bien? Quel est le plan pour s'assurer que ces personnes ne seront pas pénalisées?

Mme Christiane Fox: Je crois que la réponse repose dans un effort pangouvernemental. Nous avons besoin du gouvernement fédéral. Le Programme des candidats des provinces, le PCP, peut être mis à profit. Nous avons discuté avec nos homologues provinciaux et territoriaux pour voir comment nous pourrions collaborer afin d'utiliser la capacité du PCP et la capacité fédérale pour accueillir des gens au Canada.

M. Tom Kmiec: J'ai visité suffisamment de sous-sols d'église, y compris à l'Action de grâces, pour savoir que beaucoup de titulaires de visa au titre de l'AVUCU n'ont pas suffisamment de points pour le programme Entrée express. Plusieurs ont été mal renseignés par IRCC, les avocats ou les consultants en immigration, et ils ont des problèmes. Ils n'ont pas leurs diplômes. Leurs permis ne sont pas reconnus au Canada. Beaucoup ont de la difficulté à trouver un emploi de survie. Le coût de la vie est très élevé. J'ai rencontré une mère et son fils de 18 ans. Ils gagnent 2 800 \$ par mois et paient 2 400 \$ de loyer par mois. Ils le font, mais le fils ne peut pas aller à l'école. Lui aussi doit travailler pour qu'ils puissent joindre les deux bouts.

Nous avons un programme pour ceux qui ont des liens, qui ont de la famille ici. Pour les autres, le gouvernement va-t-il chercher à obtenir plus d'information et à communiquer avec différentes organisations ukrainiennes? Je parle d'un groupe de personnes qui ont fui, parfois avec absolument rien. Ces gens ont quitté leur foyer. Dans bien des cas, leurs maisons ont été détruites par l'armée russe... Ils n'ont plus de village, ils n'ont nulle part où retourner, et contrairement à ceux qui sont en Europe qui ont exprimé le désir de retourner, ceux qui sont au Canada ont dit qu'ils aimeraient y rester. À quoi ressemble le processus vers la résidence permanente pour ces gens au ministère? Ne me parlez pas d'une « approche pangouvernementale », parce que chaque fois que j'entends ça, cela m'agace...

• (1255)

Mme Christiane Fox: Que diriez-vous de « l'ensemble du Canada »?

M. Tom Kmiec: ... parce qu'il ne se passe rien. Cela signifie que les gens diront: « ce n'est pas mon travail », ou qu'ils feront les choses à moitié, ou qu'ils les ignoreront ou qu'ils pointeront du doigt quelqu'un d'autre.

Je vous demande ce qu'IRCC, ce ministère, va faire.

Mme Christiane Fox: Ce que je peux vous dire aujourd'hui, c'est que nous nous occupons de ceux qui sont ici, de ceux qui veulent rester ici. Il ne faut pas oublier que nous devons travailler avec les provinces et les territoires, parce qu'il y a des places avec le PCP dans le cadre des niveaux...

M. Tom Kmiec: Allez-vous augmenter les niveaux du PCP?

Mme Christiane Fox: Ce sont des conversations que nous allons avoir avec les gouvernements provinciaux et territoriaux, car je crois qu'ils nous en ont parlé, et nous avons soulevé avec eux l'importance d'apporter plus de clarté à ceux qui sont venus ici temporairement quant à ce à quoi ils peuvent s'attendre pour l'avenir.

M. Tom Kmiec: Madame la sous-ministre, si le gouvernement provincial de l'Alberta communiquait avec vous pour vous dire qu'il a besoin d'un plus grand nombre de candidats provinciaux, et particulièrement de titulaires de visa de l'AVUCU, croyez-vous que votre ministère, votre ministre, serait prêt à dire oui? S'il y avait une réunion ministérielle de tous les ministres FPT, est-ce que ce serait une demande à laquelle le ministère répondrait oui?

Mme Christiane Fox: Je pense que je vais laisser au ministre le soin de prendre les décisions finales sur...

M. Tom Kmiec: Je lui poserai la question plus tard aujourd'hui, alors...

Mme Christiane Fox: ... mais je crois qu'il est important que les gouvernements provinciaux qui ont intégré des Ukrainiens dans leurs communautés réfléchissent aussi à des programmes provinciaux qui permettraient de les accepter. Je pense qu'il peut y avoir un effort conjoint et que nous sommes tout à fait disposés à en discuter avec eux.

Le président: Merci beaucoup, monsieur Kmiec.

Je crois comprendre que nous aurons deux intervenants pour notre dernier tour, Mme Shanahan et M. Blois. Voulez-vous que je surveille le temps, préférez-vous que cela revienne à l'un de vos collègues?

Je vois. D'accord. Nous vous faisons confiance pour être juste et impartial, comme votre président.

Je vous remercie.

[Français]

Mme Brenda Shanahan: Merci beaucoup, monsieur le président.

Madame Fox, pour ce qui est de l'immigration francophone hors Québec, vous avez dit que nous avons déjà dépassé notre objectif de 4 %.

Quand j'ai commencé en tant que députée, en 2015-2016, je me rappelle à quel point c'était déprimant, au Comité permanent des langues officielles, de voir que nous n'étions vraiment pas rendus là. C'est donc une bonne nouvelle.

Pouvez-vous nous parler des ententes conclues avec les autres provinces? S'agit-il vraiment d'une demande émanant des provinces? Comment cela se passe-t-il en matière d'intégration?

Mme Christiane Fox: Effectivement, nous avons pu atteindre la cible d'immigration francophone une année plus tôt que prévu. L'an passé, nous avons atteint 4,4 %. L'objectif avait été établi pour 2023, mais nous avons pu l'atteindre en 2022. Ce sont donc de bonnes nouvelles. Cette année, nous espérons que cette croissance continuera. C'est important.

Dans le cadre du Plan d'action pour les langues officielles 2023-2028, nous avons travaillé de très près avec Patrimoine canadien pour voir de quelle façon le Canada peut augmenter l'immigration francophone. L'augmentation du seuil est importante. En effet, 6 %, c'est quand même une hausse élevée. Cela veut dire que nous

devons faire la promotion et le recrutement de façon plus ciblée pour aller chercher des gens désireux de venir au Canada.

Nous devons aussi travailler de près avec les provinces et les territoires. Ce que nous essayons de faire avec eux, c'est d'inclure, pour chaque province et territoire, une annexe à leur entente bilatérale qui indiquerait clairement leur cible en matière d'immigration. Si nous pouvons travailler ensemble pour nous assurer de faire une campagne de promotion et de recrutement ne visant pas les mêmes gens, ce qui permettrait d'augmenter réellement le bassin d'individus, ce sera la clé du succès. Nous devons augmenter le bassin pour atteindre l'objectif de 6 %.

Mme Brenda Shanahan: C'est excellent. C'est une très bonne nouvelle.

Je passe maintenant la parole à M. Blois.

[Traduction]

M. Kody Blois: Merci, madame Shanahan.

Madame Fox, lorsque je joue au golf, j'essaie non seulement de battre mon propre meilleur résultat et ce dont je suis capable, mais j'essaie aussi de battre mes copains, les gens avec qui je joue, qui ont des compétences comparables.

Mme Khalid a posé une question, et je pense que vous avez bien répondu en parlant des principes qui sous-tendent notre immigration. Je sais que, parfois, on compare des pommes et des oranges, mais comparativement à des pays qui ont des processus semblables, quels sont nos délais de traitement? C'est ce qui m'intéresse le plus. Répondez le plus brièvement possible, car j'ai une ou deux autres questions.

Mme Christiane Fox: Très rapidement, lorsque je suis allée aux États-Unis, j'ai été étonnée de voir à quel point leur système fonctionne encore sur papier. Pour vous donner un autre exemple, lorsque l'Australie a procédé à un examen de son système d'immigration, le Canada a été mentionné 42 fois, alors je pense que nous sommes un bon exemple dans l'étude des systèmes qui fonctionnent. Enfin, je dirais que d'autres pays se sont inspirés de notre système de points pour l'Entrée express pour essayer d'obtenir des résultats semblables pour ce qui est d'attirer des talents.

Voilà certaines observations que je ferais. En ce qui concerne les délais de traitement, nous les examinons continuellement afin de demeurer concurrentiels au niveau international. Ce sont les quelques points que je mentionnerais pour répondre à la question.

● (1300)

M. Kody Blois: Mme Hogan en a parlé un peu dans sa déclaration préliminaire lorsqu'elle a parlé d'établir des délais réalistes. Bien sûr, je veux avoir un résultat moins élevé sur le terrain de golf; et vous voulez avoir des délais de traitement plus courts pour ce qui est de la rapidité.

Les délais de service sont-ils réalistes et comment sont-ils établis? Sur quels paramètres reposent-ils, et serait-il temps que nous soyons peut-être plus réalistes avec certaines personnes au sujet des défis que nous devons relever?

Mme Christiane Fox: Je pense qu'il est important que nous réfléchissions à la situation actuelle en ce qui concerne les normes de service, et que c'est le bon moment de le faire. Je crois que le document sur la stratégie d'immigration que nous avons publié indiquait que la première étape était de rétablir les normes de service et que la deuxième étape était de les réévaluer.

Je crois que nous devons maintenant examiner cette question dans le contexte de la modernisation. Certaines choses se font plus rapidement qu'avant, ce qui justifie peut-être un changement. Il y a aussi une augmentation du volume, et il faudra donc trouver comment examiner le volume et ses incidences sur la productivité.

La troisième chose que je dirais, en particulier pour le Programme des étudiants étrangers, c'est que le ministère envisage d'avoir des établissements reconnus, semblables au concept de l'employeur reconnu. Il établirait ce qu'une institution devrait démontrer pour avoir accès au programme et accélérer le traitement des demandes. Il y aura d'autres choses, mais c'est un peu...

M. Kody Blois : Il me reste environ une minute.

M. Kmiec a parlé de l'Alberta. Avant de faire de la politique, j'avais l'habitude de demander à M. Brison en quoi le PCP de la Nouvelle-Écosse était différent de celui du Manitoba. Je remarque que nous avons maintenant le Programme d'immigration au Canada atlantique, qui a connu, je crois, un succès assez retentissant.

Un chiffre m'a frappé dans le rapport du BVG. Trois pour cent des demandes au Programme des travailleurs qualifiés — fédéral — ont été approuvées conformément à la norme de service. Je ne pense pas que quiconque ait soulevé ce point précis.

Qu'est-ce qui a pu causer ce retard en particulier?

Mme Marie-Josée Dorion : C'est essentiellement parce que la plupart de ces demandeurs attendaient... N'oubliez pas que ce rapport a été publié à la fin de 2022, pas cette année. Les demandes avaient été faites juste avant la pandémie, puis elles sont restées dans l'arriéré parce que nous ne pouvions pas traiter les demandes de personnes qui ne pouvaient pas venir ici. Nous avons suspendu la réception des demandes, ce qui est bien, mais si vous regardez ce qui se passe, vous verrez que ces demandes sont maintenant traitées dans un délai de cinq mois. Nous avons ajusté la réception des demandes et traité les anciennes demandes, et nous sommes revenus à la normale.

M. Kody Blois : Je comprends. C'était une décision réfléchie parce que les gens ne pouvaient pas venir, en raison des contraintes sanitaires en vigueur à ce moment.

Merci, monsieur le président.

Le président : C'était le temps dont nous disposions.

Si vous voulez bien patienter un instant avant que je lève la séance, car j'ai quelques questions à poser — et c'est une prérogative du président — pour aider les analystes à préparer le rapport.

La première s'adresse à la vérificatrice générale. En fait, il s'agit de la recommandation 9.64.

IRCC a-t-il respecté l'ensemble des éléments de la Directive sur la prise de décisions automatisée? Dans la négative, pourriez-vous nous en donner des exemples? Vous pouvez répondre maintenant, si vous le voulez, ce qui me semble préférable.

Je vous écoute.

Mme Carol McCalla : Oui, nous avons constaté qu'IRCC se conformait aux exigences, surtout en ce qui concerne la gestion de la qualité de l'outil numérique pour la prise de décisions. Ce qui nous préoccupait, c'est qu'en utilisant l'outil, IRCC voulait — par des techniques analytiques avancées — que tous les demandeurs puissent en bénéficier. Cependant, nous avons constaté que seules les demandes qui répondaient aux critères pour être traitées par cet outil à cette étape de la prise de décisions obtenaient des délais de traitement plus rapides. La réaffectation de ressources à d'autres demandeurs ne s'était pas encore produite.

Le président : Merci beaucoup.

Ma prochaine question s'adresse à Mme Fox ou à l'une d'entre vous, et elle porte sur la recommandation 9.36. La Stratégie de lutte contre le racisme d'IRCC prévoit une surveillance des résultats avant le mois d'avril 2024? Quel est l'échéancier de mise en oeuvre prévu après le projet pilote.

Si vous pouvez répondre maintenant, cela nous conviendrait, mais si vous préférez, vous pouvez nous revenir avec une réponse.

Mme Christiane Fox : J'aimerais peut-être parler au groupe de travail sur la lutte contre le racisme, et présenter ensuite la réponse au Comité.

Le président : Très bien. Je vous remercie.

Enfin, pourriez-vous nous donner le pourcentage de satisfaction des résidents permanents pour l'exercice 2022-2023? Encore une fois, vous pouvez nous fournir une réponse écrite si vous préférez.

Mme Christiane Fox : Nous vous fournirons une réponse écrite.

Merci.

Le président : C'est ce que je pensais. Je vous remercie beaucoup.

Je tiens à remercier de nouveau nos témoins d'être venus aujourd'hui et d'avoir répondu à toutes nos questions pendant un peu plus que le temps alloué. Je remercie mes collègues de m'avoir permis de poser ces questions à la fin.

Puisqu'il n'y a pas d'objection, je vais lever la séance. Nous nous reverrons jeudi.

La séance est levée.

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 des communes.

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 :
<https://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: <https://www.ourcommons.ca>