

PLAN D'ACTION DÉTAILLÉ DE LA DIRECTION D'IRCC

Vérification du traitement des demandes de résidence permanente par le Bureau du vérificateur général (BVG)

Rapport disponible : [Rapport 9 — Le traitement des demandes de résidence permanente — Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada \(oag-bvg.gc.ca\)](#)

N° de réf. du rapport	Recommandation du BVG	Réponse du Ministère (à inclure dans le rapport)	Description du résultat final attendu	Date d'achèvement finale prévue	Principaux jalons provisoires (description des mesures à prendre/dates)	Organisation responsable/point de contact (Nom, poste, numéro de téléphone)	Indicateur de réalisation (Réservé à l'usage du comité)
Para. 26	Afin de pouvoir fournir aux personnes qui soumettent une demande des attentes claires en ce qui concerne le temps d'attente probable avant d'obtenir une décision, Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada devrait établir des normes de service réalistes et réalisables pour le traitement des demandes de résidence permanente, y compris les demandes dans le cadre des programmes pour les personnes réfugiées. De plus, l'information en ligne concernant les délais de traitement prévus devrait être fournie à toutes les personnes qui soumettent une demande de résidence permanente et tenir compte du volume et de l'ancienneté des demandes que le Ministère doit déjà traiter.	<p>Réponse de la direction d'IRCC Recommandation acceptée. Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada prévoit de procéder à un examen pluriannuel complet des normes de service, conformément aux exigences de la Politique sur les services et le numérique du gouvernement du Canada. Cet examen accordera la priorité à l'établissement de normes de service pour les services qui n'en ont actuellement aucune. Cela comprend les volets liés à la résidence permanente, comme les programmes fédéraux et régionaux des catégories de l'immigration économique et du regroupement familial, ainsi que du Programme de réinstallation des réfugiés. L'achèvement de cette première phase devrait avoir lieu d'ici la fin de l'exercice 2024-2025.</p> <p>Le Ministère évaluera les normes de service existantes afin de déterminer si elles sont bien complètes, utiles et pertinentes.</p> <p>Les délais de traitement affichés sont fondés sur les</p>	1. Examen et mise en place de normes de service pour tous les programmes de résidence permanente (RP) : IRCC entreprend un examen complet des normes de service axées sur les clients, conformément à la politique du gouvernement du Canada sur le service et le numérique.	Décembre 2024	<p>i. Établir de nouvelles normes de service pour les volets de la résidence permanente qui n'en ont actuellement aucune, ainsi que les programmes d'immigration des réfugiés réinstallés;</p> <p>a. Jalons liés à la RP au titre des catégories de l'immigration économique et du regroupement familial</p> <ul style="list-style-type: none"> • 31 décembre 2023 : Collecte de données et mobilisation avec les intervenants internes. • 29 février 2024 : Analyse et consultation des responsables des programmes, du Secteur de la prestation de services et des intervenants. • 31 mars 2024 : Présentation à la haute direction des recommandations relatives à la RP au titre des catégories de l'immigration économique et du regroupement familial. <p>b. Jalons liés aux réfugiés réinstallés</p> <ul style="list-style-type: none"> • 31 mai 2024 : Collecte de données et mobilisation avec les intervenants internes. 	<p>Secteur principal Service client, innovation et dirigeant principal du numérique</p> <ul style="list-style-type: none"> • Politique et conception des services (Claude Arbez) <p>Secteur de la prestation de services</p> <ul style="list-style-type: none"> • Avec la contribution de la Direction générale de la gestion du rendement des opérations (DGPRO) (Tyler Toso) 	

PLAN D'ACTION DÉTAILLÉ DE LA DIRECTION D'IRCC

Vérification du traitement des demandes de résidence permanente par le Bureau du vérificateur général (BVG)

Rapport disponible : [Rapport 9 — Le traitement des demandes de résidence permanente — Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada \(oag-bvg.gc.ca\)](#)

N° de réf. du rapport	Recommandation du BVG	Réponse du Ministère (à inclure dans le rapport)	Description du résultat final attendu	Date d'achèvement finale prévue	Principaux jalons provisoires (description des mesures à prendre/dates)	Organisation responsable/point de contact (Nom, poste, numéro de téléphone)	Indicateur de réalisation (Réservé à l'usage du comité)
		<p>antécédents, ce qui signifie qu'ils sont calculés en fonction du temps qu'il a fallu pour traiter 80 % des demandes dans les six derniers mois. Même si, à l'heure actuelle, le Ministère annonce des délais de traitement rétrospectifs, de nouvelles méthodes ont été mises au point pour calculer des estimations prospectives des délais de traitement. Ainsi, le Ministère sera en mesure de fournir à la clientèle des estimations plus précises des délais d'attente, qui tiendront compte du volume et du nombre de demandes à traiter après que les clientes et clients auront soumis leur demande.</p>			<ul style="list-style-type: none"> • 31 mai 2024 : Analyse et consultation des responsables de programmes, du secteur de la prestation de services et des intervenants. • 30 juin 2024 : Présentation à la haute direction des recommandations relatives aux réfugiés réinstallés. <p>ii. Toutes les normes de service existantes sont examinées pour s'assurer qu'elles restent complètes, utiles et pertinentes.</p> <p>a. Examen des normes de service existantes</p> <ul style="list-style-type: none"> • 30 novembre 2024 : collecte de données, mobilisation et consultation sur les normes de service existantes. • 31 décembre 2024 : Avis et recommandations à la haute direction sur le maintien en l'état ou la mise à jour si nécessaire. 		

PLAN D'ACTION DÉTAILLÉ DE LA DIRECTION D'IRCC

Vérification du traitement des demandes de résidence permanente par le Bureau du vérificateur général (BVG)

Rapport disponible : [Rapport 9 — Le traitement des demandes de résidence permanente — Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada \(oag-bvg.gc.ca\)](#)

N° de réf. du rapport	Recommandation du BVG	Réponse du Ministère (à inclure dans le rapport)	Description du résultat final attendu	Date d'achèvement finale prévue	Principaux jalons provisoires (description des mesures à prendre/dates)	Organisation responsable/point de contact (Nom, poste, numéro de téléphone)	Indicateur de réalisation (Réservé à l'usage du comité)
			2. Amélioration de la méthode de calcul des délais de traitement : Établir et mettre en œuvre une nouvelle approche à l'égard de la publication et de la communication des délais de traitement aux clients afin de s'assurer que les informations sont utiles, pertinentes et faciles à comprendre par les clients et les intervenants, et qu'elles fournissent une estimation des délais d'attente pour les demandes dans des circonstances normales.	31 décembre 2024	<ul style="list-style-type: none"> i. Le Ministère examine d'autres options de communication des délais de traitement qui permettront de mieux informer les clients du moment où ils peuvent s'attendre à ce que leur demande soit traitée, en consultation avec les responsables de programmes, les Communications et la DGPRO d'ici le 30 septembre 2024. ii. Mettre en œuvre une nouvelle méthode, y compris des mises à jour régulières, utile, pertinent et facile à comprendre par les clients et les intervenants d'ici le 31 décembre 2024. 		

PLAN D'ACTION DÉTAILLÉ DE LA DIRECTION D'IRCC

Vérification du traitement des demandes de résidence permanente par le Bureau du vérificateur général (BVG)

Rapport disponible : [Rapport 9 — Le traitement des demandes de résidence permanente — Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada \(oag-bvg.gc.ca\)](#)

N° de réf. du rapport	Recommandation du BVG	Réponse du Ministère (à inclure dans le rapport)	Description du résultat final attendu	Date d'achèvement finale prévue	Principaux jalons provisoires (description des mesures à prendre/dates)	Organisation responsable/point de contact (Nom, poste, numéro de téléphone)	Indicateur de réalisation (Réservé à l'usage du comité)
Para 36	<p>Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada devrait prendre des mesures immédiates pour relever les écarts dans les délais de traitement et y remédier afin d'appuyer le traitement en temps opportun de l'entièreté des demandes dans le cadre de tous les programmes de résidence permanente, en vue de respecter les cibles d'admission annuelles établies dans le Plan des niveaux d'immigration. En outre, il devrait élaborer et mettre en œuvre un plan pour la collecte de renseignements sur la race et de renseignements ethnoculturels directement auprès des demandeuses et demandeurs afin de s'attaquer aux disparités raciales dans les délais de traitement.</p>	<p>Réponse de la direction d'IRCC Recommandation acceptée. Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada s'efforce de traiter rapidement toutes les demandes. Les demandes sont évaluées au cas par cas. Par conséquent, des écarts dans les délais de traitement sont inévitables. En outre, de nouveaux engagements à l'égard de certaines populations pourraient différer le traitement de demandes déjà soumises et en attente de traitement. Toutefois, le Ministère fera un suivi des temps d'attente et procédera à l'examen et à l'analyse de tout écart observé.</p> <p>Le Ministère concevra et mettra en œuvre un projet pilote pour commencer à faire l'essai de méthodes de collecte de renseignements sur la race et de renseignements ethnoculturels auprès des demandeuses et demandeurs, qui seront invités à fournir ces déclarations sur une base volontaire. Grâce à ce projet pilote, le Ministère pourra tester les méthodes et déterminer quels sont les meilleurs moyens de recueillir, d'analyser et</p>	<p>1. IRCC a mis en place des outils internes pour contrôler régulièrement les temps d'attente prospectifs par pays de résidence, et les résultats sont pris en compte dans l'allocation des ressources et des objectifs au sein des réseaux de traitement.</p>	31 décembre 2024	<p>i. Le Ministère mettra en place un régime plus complet de suivi des demande à traiter et des délais de traitement, qui fournira des renseignements et des analyses sur les délais de traitement par pays de résidence d'ici le 1^{er} avril 2024.</p> <p>ii. Les conclusions sont prises en compte dans l'affectation des ressources et des objectifs au sein des réseaux de traitement d'ici le 31 décembre 2024.</p> <ul style="list-style-type: none"> • En ce qui concerne les réfugiés pris en charge par le gouvernement, le Ministère continuera d'élaborer des engagements pluriannuels en matière de réinstallation pour permettre une planification prospective à l'interne et avec les partenaires de réinstallation afin de soutenir la planification de l'affectation des ressources, en vue d'harmoniser les temps d'attente dans la mesure du possible au sein du Programme des réfugiés pris en charge par le gouvernement (RPG), tout en continuant à tenir compte de la vulnérabilité relative des demandeurs. Des engagements pluriannuels en matière de réinstallation sont 	<p>Secteur responsable Partie 1 (<i>relever et régler les temps d'attente différentiels</i>)</p> <p>Secteur de la prestation de services</p> <ul style="list-style-type: none"> • DGPRO • Avec la contribution de tous les réseaux. 	

PLAN D'ACTION DÉTAILLÉ DE LA DIRECTION D'IRCC

Vérification du traitement des demandes de résidence permanente par le Bureau du vérificateur général (BVG)

Rapport disponible : [Rapport 9 — Le traitement des demandes de résidence permanente — Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada \(oag-bvg.gc.ca\)](#)

N° de réf. du rapport	Recommandation du BVG	Réponse du Ministère (à inclure dans le rapport)	Description du résultat final attendu	Date d'achèvement finale prévue	Principaux jalons provisoires (description des mesures à prendre/dates)	Organisation responsable/point de contact (Nom, poste, numéro de téléphone)	Indicateur de réalisation (Réservé à l'usage du comité)
		<p>d'utiliser les données sur la race et les données ethnoculturelles dans le respect de la Stratégie de lutte contre le racisme du Ministère. Le projet pilote permettra de définir des aspects essentiels de la méthode en ce qui concerne l'intégrité des données, les normes, l'éthique, l'analyse et la protection des renseignements personnels. Étant donné que les données seraient fournies sur une base volontaire par les demandeuses et demandeurs eux-mêmes, le Ministère évaluera la taille de son échantillon et déterminera si des distorsions en découlent. Cette démarche sera indispensable pour déterminer comment utiliser les renseignements recueillis, et elle est directement liée à la nécessité pour le Ministère d'établir et de trouver une méthode solide qui assure à la fois la représentativité et qui permet d'isoler des facteurs précis qui pourraient influencer sur le traitement. Une fois la méthode établie, le Ministère pourra analyser les données et dégager des constatations. Ces constatations seront ensuite intégrées dans le contexte élargi des efforts déployés par</p>			<p>établis et pris en compte dans les stratégies d'allocation des ressources au sein du Réseau mondial d'ici le 29 février 2024.</p>		

PLAN D'ACTION DÉTAILLÉ DE LA DIRECTION D'IRCC

Vérification du traitement des demandes de résidence permanente par le Bureau du vérificateur général (BVG)

Rapport disponible : [Rapport 9 — Le traitement des demandes de résidence permanente — Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada \(oag-bvg.gc.ca\)](#)

N° de réf. du rapport	Recommandation du BVG	Réponse du Ministère (à inclure dans le rapport)	Description du résultat final attendu	Date d'achèvement finale prévue	Principaux jalons provisoires (description des mesures à prendre/dates)	Organisation responsable/point de contact (Nom, poste, numéro de téléphone)	Indicateur de réalisation (Réservé à l'usage du comité)
		<p>le Ministère pour examiner le racisme dans ses politiques et ses programmes.</p> <p>L'échéancier approximatif pour le lancement de la collecte de données autodéclarées de façon volontaire concordera avec la démarche générale entreprise par le Ministère pour normaliser ses méthodes de collecte de données désagrégées.</p>					
			2. Des éléments seront mis en place pour tenir compte de la transition touchant le traitement prioritaire.	30 juin 2024	<ul style="list-style-type: none"> i. Établir un cadre pour le traitement prioritaire qui garantirait une évaluation claire des besoins humanitaires ou en matière de politiques d'intérêt public, ainsi que des répercussions possibles sur les délais d'attente pour les autres demandeurs en attente. (31 mars 2024) ii. Ce cadre comprendra une révision/réévaluation régulière afin d'aider à atténuer les impacts potentiels sur les résultats différentiels. (Premier examen trimestriel le 30 juin 2024) 		

PLAN D'ACTION DÉTAILLÉ DE LA DIRECTION D'IRCC

Vérification du traitement des demandes de résidence permanente par le Bureau du vérificateur général (BVG)

Rapport disponible : [Rapport 9 — Le traitement des demandes de résidence permanente — Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada \(oag-bvg.gc.ca\)](#)

N° de réf. du rapport	Recommandation du BVG	Réponse du Ministère (à inclure dans le rapport)	Description du résultat final attendu	Date d'achèvement finale prévue	Principaux jalons provisoires (description des mesures à prendre/dates)	Organisation responsable/point de contact (Nom, poste, numéro de téléphone)	Indicateur de réalisation (Réservé à l'usage du comité)
			3. Élaborer et mettre en œuvre un plan pour la collecte de renseignements sur la race et de renseignements ethnoculturels afin d'aider le Ministère à faire le suivi continu des délais de traitement.	1 ^{er} avril 2025	i. 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. <ul style="list-style-type: none"> a. Consulter les intervenants sur les données déjà disponibles d'ici le 29 février 2024. b. Consulter/déterminer la meilleure méthodologie pour la collecte des données, y compris l'intégrité des données, les normes, l'éthique, l'analyse et les garanties en matière de renseignements personnels. En outre, évaluer la taille de l'échantillon du groupe test et déterminer s'il existe des distorsions d'ici le 1^{er} avril 2024. c. Déterminer comment les données recueillies seront utilisées d'ici le 1^{er} juin 2024. d. Publier un plan avec une méthodologie pour le projet pilote, comportant les rôles, les responsabilités, les activités (p. ex. les ajustements aux formulaires) et le chemin critique déterminé d'ici le 1^{er} septembre 2024. e. Lancer le projet pilote d'ici le 1^{er} octobre 2024. 	Partie 2 (<i>collecte de renseignements sur la race et de renseignements ethnoculturels auprès des demandeurs</i>) Secteur des politiques stratégiques <ul style="list-style-type: none"> • Dirigeante principale des données et de la recherche (Sarah Trottier) Politique et conception des services (PCS) <ul style="list-style-type: none"> • PCS/SIX (Kathryn Burke) apportera sa contribution en tant que responsable de la recherche sur l'expérience client. 	

PLAN D'ACTION DÉTAILLÉ DE LA DIRECTION D'IRCC

Vérification du traitement des demandes de résidence permanente par le Bureau du vérificateur général (BVG)

Rapport disponible : [Rapport 9 — Le traitement des demandes de résidence permanente — Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada \(oag-bvg.gc.ca\)](#)

N° de réf. du rapport	Recommandation du BVG	Réponse du Ministère (à inclure dans le rapport)	Description du résultat final attendu	Date d'achèvement finale prévue	Principaux jalons provisoires (description des mesures à prendre/dates)	Organisation responsable/point de contact (Nom, poste, numéro de téléphone)	Indicateur de réalisation (Réservé à l'usage du comité)
					<p>f. Analyser les données et regrouper les conclusions du projet pilote d'ici le 1^{er} février 2025.</p> <p>g. Déterminer comment les conclusions du projet pilote seront incorporés dans l'examen des temps d'attente différentiels globaux d'ici le 1^{er} avril 2025.</p>		
Para 43	Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada devrait examiner les demandes en arriéré afin de relever les retards de traitement dont il est responsable et d'y remédier, ce qui comprend le fait d'attendre que les agentes et agents prennent des mesures ou fassent un suivi. Le Ministère devrait également accorder la priorité au règlement des demandes en arriéré depuis longtemps tout en s'efforçant d'atteindre les cibles d'admission annuelles établies dans le Plan des niveaux d'immigration.	Réponse des cadres de d'IRCC Recommandation acceptée. Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada détermine le nombre d'admissions annuelles dans chaque catégorie d'immigration et établit l'ordre des priorités entre les objectifs de nature économique, sociale et humanitaire en fonction du Plan des niveaux d'immigration pour l'année en question. Dans bon nombre de catégories, le Ministère reçoit plus de demandes qu'il peut en traiter d'après le Plan des niveaux d'immigration. Il existe des	1. Réduction de l'arriéré des demandes plus anciennes au niveau du programme (tout en s'efforçant d'atteindre les objectifs annuels d'admission fixés par le Plan des niveaux d'immigration).	1 ^{er} juillet 2024	<p>a. Examiner les demandes en attente afin de déceler les retards de traitement et d'y remédier.</p> <p>b. IRCC a élaboré et utilise un système de production de rapports internes qui permet de suivre les retards de traitement des demandes à leur stade final et de déceler les demandes ne présentant pas d'obstacles connus au traitement. Ce système permet aux réseaux et aux bureaux de traitement de sélectionner rapidement les demandes et de les traiter. Mis en œuvre le 5 décembre 2021. Le rapport est distribué aux gestionnaires des</p>	<p>Secteur principal Prestation de services</p> <ul style="list-style-type: none"> • DGPRO (Tyler Toso) <p>Document précis pour les réfugiés (<i>nouveaux pouvoirs reçus pour contrôler la réception des demandes au titre du programme de PPR</i>)</p> <p>Octroi de l'asile et réinstallation des réfugiés</p>	

PLAN D'ACTION DÉTAILLÉ DE LA DIRECTION D'IRCC

Vérification du traitement des demandes de résidence permanente par le Bureau du vérificateur général (BVG)

Rapport disponible : [Rapport 9 — Le traitement des demandes de résidence permanente — Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada \(oag-bvg.gc.ca\)](#)

N° de réf. du rapport	Recommandation du BVG	Réponse du Ministère (à inclure dans le rapport)	Description du résultat final attendu	Date d'achèvement finale prévue	Principaux jalons provisoires (description des mesures à prendre/dates)	Organisation responsable/point de contact (Nom, poste, numéro de téléphone)	Indicateur de réalisation (Réservé à l'usage du comité)
		<p>contrôles de réception des demandes dans les secteurs d'activité liés à la résidence permanente lorsque les demandes sont soumises au moyen du système Entrée express. Cependant, ces contrôles sont absents de la plupart des autres programmes de résidence permanente, ce qui a contribué à la formation d'un arriéré de demandes.</p> <p>Le Ministère continuera de traiter les demandes (en respectant le Plan des niveaux d'immigration) afin d'éliminer les arriérés qui existent dans les programmes de résidence permanente. Le Ministère travaillera aussi à un plan de mise en œuvre relatif aux nouveaux pouvoirs conférés afin de contrôler la réception des demandes dans le cadre du Programme de parrainage privé de réfugiés. En adoptant une approche uniforme pour l'ensemble des programmes de résidence permanente, le Ministère sera mieux en mesure de prévenir et de réduire les arriérés à l'échelle des programmes. Si des arriérés persistent dans certaines régions, le Ministère continuera</p>			<p>centres de traitement pour qu'ils puissent le consulter en cas de besoin et pour les aider à connaître la liste des dossiers prêts à être finalisés.</p> <p>c. Élaborer un système de suivi complet spécialement conçu pour déterminer les activités requises pour les demandes à différents stades de traitement. Un prototype sera développé d'ici le 1^{er} avril 2024.</p> <p>d. Règlement des anciennes demandes en attente.</p> <p>e. IRCC a fixé des objectifs internes pour traiter les demandes en attente dans les principaux secteurs d'activité. Ces objectifs ont été mis en œuvre le 31 janvier 2023.</p> <p>Après la période de vérification, des progrès significatifs ont été réalisés pour réduire les demandes en attente dans les principaux secteurs d'activité :</p> <p>– Entre janvier 2023 et octobre 2023, IRCC a réduit l'arriéré des demandes des travailleurs qualifiés du gouvernement fédéral de 20 %</p>	DGPR (Karen Welch)	

PLAN D'ACTION DÉTAILLÉ DE LA DIRECTION D'IRCC

Vérification du traitement des demandes de résidence permanente par le Bureau du vérificateur général (BVG)

Rapport disponible : [Rapport 9 — Le traitement des demandes de résidence permanente — Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada \(oag-bvg.gc.ca\)](#)

N° de réf. du rapport	Recommandation du BVG	Réponse du Ministère (à inclure dans le rapport)	Description du résultat final attendu	Date d'achèvement finale prévue	Principaux jalons provisoires (description des mesures à prendre/dates)	Organisation responsable/point de contact (Nom, poste, numéro de téléphone)	Indicateur de réalisation (Réservé à l'usage du comité)
		<p>d'améliorer les outils de suivi et de partage de la charge de travail dont il dispose afin de déterminer les dossiers pouvant être transférés à d'autres bureaux ou d'affecter des ressources supplémentaires au besoin</p>			<p>à 12 % des demandes en attente.</p> <ul style="list-style-type: none"> – Entre janvier 2023 et octobre 2023, IRCC a réduit l'arriéré du Programme des candidats des provinces (Entrée express) de 38 % à 27 % des demandes en attente. – Entre janvier 2023 et octobre 2023, IRCC a réduit l'arriéré du Programme des conjoints, partenaires et enfants (sauf pour le Québec) de 24 % à 16 % des demandes en attente. <p>f. IRCC continuera d'étendre cette approche consistant à fixer des objectifs internes à chaque programme, avec des normes de service, des objectifs et des rapports à mettre en place d'ici le 1^{er} juillet 2024.</p> <p>Veillez noter que les disparités régionales qui seront traitées par le nouveau système sont détaillées dans la recommandation n° 4, paragraphe 53.</p> <p>Dans le budget 2023, la Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés (LIPR) a été modifiée pour</p>		

PLAN D'ACTION DÉTAILLÉ DE LA DIRECTION D'IRCC

Vérification du traitement des demandes de résidence permanente par le Bureau du vérificateur général (BVG)

Rapport disponible : [Rapport 9 — Le traitement des demandes de résidence permanente — Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada \(oag-bvg.gc.ca\)](#)

N° de réf. du rapport	Recommandation du BVG	Réponse du Ministère (à inclure dans le rapport)	Description du résultat final attendu	Date d'achèvement finale prévue	Principaux jalons provisoires (description des mesures à prendre/dates)	Organisation responsable/point de contact (Nom, poste, numéro de téléphone)	Indicateur de réalisation (Réservé à l'usage du comité)
					préciser que le ministre peut donner des instructions concernant le traitement des demandes de parrainage.		
			2. Le Ministère élaborera un plan de mise en œuvre pour établir des instructions ministérielles afin de gérer la réception des demandes dans le cadre du programme de PPR.	31 décembre 2025 (à confirmer)	<ul style="list-style-type: none"> i. Analyser et explorer les options pour élaborer un plan de mise en œuvre — 31 mai 2024 ii. Consulter les intervenants pour élaborer un plan de mise en œuvre — 31 octobre 2024 Obtenir les approbations finales du plan de mise en œuvre — 31 janvier 2025		

PLAN D'ACTION DÉTAILLÉ DE LA DIRECTION D'IRCC

Vérification du traitement des demandes de résidence permanente par le Bureau du vérificateur général (BVG)

Rapport disponible : [Rapport 9 — Le traitement des demandes de résidence permanente — Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada \(oag-bvg.gc.ca\)](#)

N° de réf. du rapport	Recommandation du BVG	Réponse du Ministère (à inclure dans le rapport)	Description du résultat final attendu	Date d'achèvement finale prévue	Principaux jalons provisoires (description des mesures à prendre/dates)	Organisation responsable/point de contact (Nom, poste, numéro de téléphone)	Indicateur de réalisation (Réservé à l'usage du comité)
Para 53	<p>Pour améliorer l'uniformité des délais de traitement dans l'ensemble de ses bureaux, Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada devrait faire correspondre les charges de travail aux ressources disponibles et devrait fonder ses décisions sur des données fiables concernant la capacité disponible dans ses bureaux. Le Ministère devrait prendre des mesures immédiates pour résorber l'accumulation des demandes dans certains bureaux dont la capacité est limitée.</p>	<p>Réponse de la direction d'IRCC Recommandation acceptée. Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada procédera à l'examen et à l'amélioration de ses outils de suivi et de partage de la charge de travail de façon à mieux déceler les problèmes de capacité et à continuer de gérer les charges de travail et à réduire les arriérés dans la mesure du possible (dans la mesure du possible selon le Plan des niveaux d'immigration).</p> <p>Au cours de la pandémie de COVID-19, le Ministère a accéléré sa transition pour passer du traitement sur papier à un traitement numérique. Cette démarche a permis au Ministère de réaffecter une certaine partie de la charge de travail liée aux catégories de l'immigration économique et de la résidence temporaire pour s'adapter à la capacité disponible. La réaffectation des capacités au sein du réseau de traitement est possible dans bon nombre de secteurs et elle permet aux bureaux de se concentrer sur les cas qui requièrent des connaissances</p>	<p>1. Améliorer l'outil de suivi des délais de traitement des demandes et l'outil de partage de la charge de travail dans ses bureaux.</p>	<p>1^{er} juillet 2024</p>	<p>i. Élaborer un outil permettant de contrôler la production par rapport aux demandes en attente et d'identifier les lacunes dans les temps d'attente. Sur la base des tendances récentes en matière de traitement, cet outil aidera à planifier la production future afin d'assurer l'uniformité des délais de traitement des demandes. Cet outil englobe tous les secteurs d'activité et tous les bureaux, avec des distinctions entre les clients du Québec et ceux du reste du Canada (qui ont des objectifs différents) d'ici le 1^{er} avril 2024.</p> <p>ii. Élargir le suivi interne et les rapports sur les différences dans l'âge des demandes en attente entre les bureaux ou les régions. L'utilisation accrue de cet outil aidera la DGPRO et les réseaux de traitement à continuer de collaborer à l'établissement des objectifs et à la répartition de la charge de travail, d'ici le 1^{er} juillet 2024.</p>	<p>Secteur de la prestation des services</p> <p>Partie 1 (<i>Améliorer l'uniformité des délais de traitement des demandes dans l'ensemble de ses bureaux</i>)</p> <p>DGPRO (Tyler Toso)</p>	

PLAN D'ACTION DÉTAILLÉ DE LA DIRECTION D'IRCC

Vérification du traitement des demandes de résidence permanente par le Bureau du vérificateur général (BVG)

Rapport disponible : [Rapport 9 — Le traitement des demandes de résidence permanente — Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada \(oag-bvg.gc.ca\)](#)

N° de réf. du rapport	Recommandation du BVG	Réponse du Ministère (à inclure dans le rapport)	Description du résultat final attendu	Date d'achèvement finale prévue	Principaux jalons provisoires (description des mesures à prendre/dates)	Organisation responsable/point de contact (Nom, poste, numéro de téléphone)	<i>Indicateur de réalisation</i> (Réservé à l'usage du comité)
		<p>spécialisées sur la région. La plupart des demandes au titre des programmes pour les réfugiés et de nombreuses demandes au titre du regroupement familial requièrent des entrevues en personne et une compréhension approfondie des conditions, des coutumes et de la réglementation locales, ce qui nécessite l'affectation de ressources supplémentaires sur place.</p> <p>Le Ministère accroît la capacité de ses bureaux sur place grâce à des affectations temporaires et au partage de travail avec d'autres bureaux. De plus, en 2022, le Ministère a mis en place une nouvelle équipe possédant une expertise en réinstallation afin de fournir une capacité d'appoint et un soutien additionnel pour le traitement dans les missions où des demandes étaient en attente de traitement depuis longtemps, ce qui améliore la capacité de réaction à l'égard de la variation du nombre de demandes à traiter.</p> <p>Même si ces efforts ont été insuffisants en 2022, les</p>					

PLAN D'ACTION DÉTAILLÉ DE LA DIRECTION D'IRCC

Vérification du traitement des demandes de résidence permanente par le Bureau du vérificateur général (BVG)

Rapport disponible : [Rapport 9 — Le traitement des demandes de résidence permanente — Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada \(oag-bvg.gc.ca\)](#)

N° de réf. du rapport	Recommandation du BVG	Réponse du Ministère (à inclure dans le rapport)	Description du résultat final attendu	Date d'achèvement finale prévue	Principaux jalons provisoires (description des mesures à prendre/dates)	Organisation responsable/point de contact (Nom, poste, numéro de téléphone)	<i>Indicateur de réalisation</i> (Réservé à l'usage du comité)
		<p>solutions susmentionnées ont été appliquées avec succès dans une plus grande proportion en 2023 et les efforts à cet égard continueront de s'intensifier en 2024 pour réduire encore davantage les arriérés de demandes dans les régions et les écarts dans les délais de traitement régionaux des demandes au titre des programmes pour les réfugiés d'ici la fin de 2024.</p> <p>Compte tenu des complexités propres aux régions (liberté de circulation de la clientèle, conditions de sécurité, autorisations de sortie, etc.) ou de la priorité accordée aux groupes touchés des crises émergentes, un certain degré d'écart subsistera toujours dans les délais de traitement des demandes dans le contexte de la réinstallation, malgré les efforts déployés.</p>					

PLAN D'ACTION DÉTAILLÉ DE LA DIRECTION D'IRCC

Vérification du traitement des demandes de résidence permanente par le Bureau du vérificateur général (BVG)

Rapport disponible : [Rapport 9 — Le traitement des demandes de résidence permanente — Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada \(oag-bvg.gc.ca\)](#)

N° de réf. du rapport	Recommandation du BVG	Réponse du Ministère (à inclure dans le rapport)	Description du résultat final attendu	Date d'achèvement finale prévue	Principaux jalons provisoires (description des mesures à prendre/dates)	Organisation responsable/point de contact (Nom, poste, numéro de téléphone)	Indicateur de réalisation (Réservé à l'usage du comité)
			2. Attribuer les charges de travail en fonction des ressources disponibles.	Annuellement, à partir du 31 décembre 2024	<ul style="list-style-type: none"> i. Les réseaux doivent attribuer les charges de travail à leurs ressources respectives en fonction des besoins : ii. En examinant les niveaux cibles pour chaque secteur d'activité chaque année, d'ici au 1^{er} novembre 2024. iii. En examinant l'affectation des ressources sur la base des objectifs fixés chaque année, d'ici au 31 décembre 2024. iv. En poursuivant la dotation en personnel et l'affectation des ressources, sur la base d'exercices d'hypothèses annuels, qui permettent de projeter le niveau de travail à venir chaque année, d'ici au 31 décembre 2024. v. 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'œuvre (c.-à-d. que le réseau mondial offre une formation virtuelle, propre à la région, aux employés au Canada, y compris les réseaux centralisés 	Partie 2 (Attribuer les charges de travail en fonction des ressources disponibles) <ul style="list-style-type: none"> • Réseau centralisé (RC) (Elise Pineau) • Réseau mondial (Marcel Bak) • Réseau national (RN) (Ravi Sall) • Soutien de la DGPRO (Tyler Toso) 	

PLAN D'ACTION DÉTAILLÉ DE LA DIRECTION D'IRCC

Vérification du traitement des demandes de résidence permanente par le Bureau du vérificateur général (BVG)

Rapport disponible : [Rapport 9 — Le traitement des demandes de résidence permanente — Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada \(oag-bvg.gc.ca\)](#)

N° de réf. du rapport	Recommandation du BVG	Réponse du Ministère (à inclure dans le rapport)	Description du résultat final attendu	Date d'achèvement finale prévue	Principaux jalons provisoires (description des mesures à prendre/dates)	Organisation responsable/point de contact (Nom, poste, numéro de téléphone)	Indicateur de réalisation (Réservé à l'usage du comité)
					et national) chaque année, d'ici le 31 décembre 2024.		
			3. Appuyer ces décisions par des renseignements fiables sur la capacité disponible au sein de ses bureaux.	Annuellement, à partir du 31 décembre 2024	i. Utiliser des outils internes pour faciliter le suivi de la production et la gestion de la charge de travail, les réseaux soutenant la Direction générale de la planification et du rendement des opérations en signalant de manière proactive tout problème lié à une mauvaise adéquation entre les ressources et les résultats attendus en matière de traitement. <ul style="list-style-type: none"> a. Définir les outils à utiliser (p. ex. l'approche de la « mise en garde précoce »). <ul style="list-style-type: none"> • 31 octobre 2023 : IRCC a déployé un exercice de gestion des coûts en milieu d'année dans l'ensemble 	Partie 3 (<i>Appuyer ces décisions par des renseignements fiables sur la capacité disponible au sein de ses bureaux</i>) <ul style="list-style-type: none"> • Réseau centralisé (Elise Pineau) • Réseau mondial (Marcel Bak) • Réseau national (Ravi Sall) 	

PLAN D'ACTION DÉTAILLÉ DE LA DIRECTION D'IRCC

Vérification du traitement des demandes de résidence permanente par le Bureau du vérificateur général (BVG)

Rapport disponible : [Rapport 9 — Le traitement des demandes de résidence permanente — Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada \(oag-bvg.gc.ca\)](#)

N° de réf. du rapport	Recommandation du BVG	Réponse du Ministère (à inclure dans le rapport)	Description du résultat final attendu	Date d'achèvement finale prévue	Principaux jalons provisoires (description des mesures à prendre/dates)	Organisation responsable/point de contact (Nom, poste, numéro de téléphone)	Indicateur de réalisation (Réservé à l'usage du comité)
					<p>des réseaux qui a mis à l'essai l'inclusion de nouvelles catégories afin de mieux identifier les ressources de traitement.</p> <p>b. Mettre en œuvre les outils de l'approche.</p> <ul style="list-style-type: none"> • 30 mars 2024 : L'exercice de gestion des coûts pour 2023-2024 met en œuvre les enseignements tirés du projet pilote de l'automne. <p>c. Examiner l'utilisation et l'efficacité des outils.</p> <ul style="list-style-type: none"> • 30 juin 2024 : Examen de l'approche avec la DGPRO et dans l'ensemble des réseaux. <p>d. Mettre en œuvre une approche systématique à l'égard des mesures de productivité pour tous les secteurs d'activité, qui permettra également de déterminer la capacité disponible d'ici à juillet 2024.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • DGPRO (Esthefanie Vasquez) 	

PLAN D'ACTION DÉTAILLÉ DE LA DIRECTION D'IRCC

Vérification du traitement des demandes de résidence permanente par le Bureau du vérificateur général (BVG)

Rapport disponible : [Rapport 9 — Le traitement des demandes de résidence permanente — Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada \(oag-bvg.gc.ca\)](#)

N° de réf. du rapport	Recommandation du BVG	Réponse du Ministère (à inclure dans le rapport)	Description du résultat final attendu	Date d'achèvement finale prévue	Principaux jalons provisoires (description des mesures à prendre/dates)	Organisation responsable/point de contact (Nom, poste, numéro de téléphone)	Indicateur de réalisation (Réservé à l'usage du comité)
			4. Agir immédiatement pour régler les arriérés de demandes et les disparités dans les délais de traitement régionaux pour les réfugiés dans les limites des cibles d'admission, plus particulièrement les demandes provenant d'Afrique subsaharienne, qui se sont accumulées dans certains bureaux dont la capacité est limitée.	31 décembre 2024	<ul style="list-style-type: none"> i. 31 octobre 2023 : 19 des 26 postes de décideurs prévus ont été pourvus jusqu'en 2022 et 2023. ii. 29 février 2024 : L'équipe d'intervention pour le traitement des demandes d'asile et le plan interrégional de partage du travail sont établis pour 2024. iii. 29 février 2024 : Stabilisation et examen en vue d'élargir le partage du travail concernant la résidence temporaire avec d'autres ressources au sein du Réseau intégré. iv. 30 juin 2024 : Examen de la création de postes et de la dotation en Afrique subsaharienne. v. 31 décembre 2024 : Établir des priorités et allouer des ressources en matière de travail temporaire en fonction des besoins pour soutenir le traitement des demandes d'asile. 	Partie 4 (<i>Agir immédiatement pour régler les arriérés de demandes qui se sont accumulés dans certains bureaux dont la capacité est limitée</i>) <ul style="list-style-type: none"> • Réseau mondial (Marcel Bak) avec des contributions du Réseau centralisé (Elise Pineau) et du Réseau national (Ravi Sall)	

PLAN D'ACTION DÉTAILLÉ DE LA DIRECTION D'IRCC

Vérification du traitement des demandes de résidence permanente par le Bureau du vérificateur général (BVG)

Rapport disponible : [Rapport 9 — Le traitement des demandes de résidence permanente — Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada \(oag-bvg.gc.ca\)](#)

N° de réf. du rapport	Recommandation du BVG	Réponse du Ministère (à inclure dans le rapport)	Description du résultat final attendu	Date d'achèvement finale prévue	Principaux jalons provisoires (description des mesures à prendre/dates)	Organisation responsable/point de contact (Nom, poste, numéro de téléphone)	Indicateur de réalisation (Réservé à l'usage du comité)
Para 64	<p>Afin d'appuyer le traitement en temps opportun de l'ensemble des demandes, Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada devrait examiner les écarts dans les résultats en ce qui concerne les délais de traitement liés à la mise en œuvre des outils de prise de décisions automatisée et réduire ces écarts dans la mesure du possible, notamment en réaffectant un nombre suffisant de ressources aux demandes dirigées vers le traitement manuel.</p>	<p>Réponse de la direction d'IRCC Recommandation acceptée. Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada s'engage à surveiller et à évaluer les effets de la prise de décisions automatisée sur le délai de traitement global des demandes des personnes retenues aux fins de traitement automatisé et manuel. Cependant, une uniformisation complète n'est pas prévue ni possible étant donné que les cas qui ne sont pas traités de façon automatisée ont tendance à être plus complexes et que leur traitement exige plus de démarches pour diverses raisons (p. ex. demande de documents additionnels aux demandeuses et demandeurs, vérification auprès des partenaires).</p> <p>La mise en œuvre d'outils de prise de décisions automatisée pour trier les demandes et évaluer la recevabilité a permis de réaliser des gains d'efficacité dans ces étapes du traitement, quel que soit le pays d'origine. Compte tenu de ces gains d'efficacité, le Ministère réaffectera des ressources aux secteurs où une capacité</p>	<p>1. Les résultats différentiels dans les délais de traitement des demandes de RP liés à la mise en œuvre d'outils de prise de décision automatisée sont contrôlés, évalués et traités (si nécessaire).</p>	<p>1^{er} avril 2025</p>	<p>i. D'ici le 1^{er} janvier 2024, la DGPRO créera un rapport récurrent pour surveiller les délais de traitement des demandes de RP qui bénéficieront actuellement de l'utilisation d'outils de prise de décision automatisés et d'un traitement manuel.</p> <p>ii. La DGPRO surveillera les délais de traitement des demandes de RP et évaluera si les résultats différentiels sont en dehors des normes de service établies et nécessitent d'autres mesures. Les réseaux surveilleront et attribueront les charges de travail à leurs ressources respectives, en examinant les niveaux cibles pour chaque secteur d'activité chaque année, d'ici le 1^{er} novembre 2024, en examinant l'affectation des ressources sur la base des cibles établies chaque année, d'ici le 31 décembre 2024, en continuant à recruter et à affecter les ressources, sur la base d'exercices d'hypothèses annuels, qui permettent une projection du niveau de travail à venir chaque année, d'ici le 31 décembre 2024.</p> <p>iii. Si les différences de délais de traitement peuvent être atténuées par des ressources supplémentaires, la DGPRO, le RC et le RN formuleront un plan visant à réduire, dans la mesure du</p>	<p>Partie 1 (<i>outils de surveillance en place</i>)</p> <p>Secteur de la prestation de services</p> <ul style="list-style-type: none"> • DGPRO (Tyler Toso et Wassim EI-Kass) <p>Partie 2 (<i>évaluation de suivi, par exemple 3 mois après, pour s'assurer de l'affectation des ressources nécessaires</i>)</p> <p>Secteur de la prestation de services Réseau centralisé (Elise Pineau)</p>	

PLAN D'ACTION DÉTAILLÉ DE LA DIRECTION D'IRCC

Vérification du traitement des demandes de résidence permanente par le Bureau du vérificateur général (BVG)

Rapport disponible : [Rapport 9 — Le traitement des demandes de résidence permanente — Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada \(oag-bvg.gc.ca\)](#)

N° de réf. du rapport	Recommandation du BVG	Réponse du Ministère (à inclure dans le rapport)	Description du résultat final attendu	Date d'achèvement finale prévue	Principaux jalons provisoires (description des mesures à prendre/dates)	Organisation responsable/point de contact (Nom, poste, numéro de téléphone)	Indicateur de réalisation (Réservé à l'usage du comité)
		<p>supplémentaire est requise dès qu'une analyse approfondie aura été effectuée, car les gains d'efficacité sont encore relativement récents.</p> <p>Il convient en outre de noter que les conditions propres à chaque pays et les facteurs externes indépendants de la volonté du Ministère continueront d'avoir une incidence lors de l'évaluation de la recevabilité et de l'admissibilité des demandes (remarque : les outils de prise de décisions automatisée ne sont pas utilisés à l'étape de la vérification de l'admissibilité). À mesure que la capacité en matière de prise de décisions automatisée se perfectionnera au Ministère, de nouvelles mesures seront prises pour appuyer la normalisation dans les secteurs d'activité au moyen de nouveaux modèles de répartition des capacités; l'objectif consiste à faire en sorte que les délais de traitement respectent les normes de service établies pour chaque secteur d'activité, quelle que soit la manière dont une demande aura été triée et</p>			<p>possible, la disparité entre les délais de traitement d'ici au 1^{er} avril 2024.</p> <p>iv. Si d'autres mesures sont jugées nécessaires, elles seront pleinement mises en œuvre d'ici le 1^{er} avril 2025. Il peut également être nécessaire d'établir un ordre de priorité pour certaines mesures, afin de garantir des délais aussi courts que possible pour remédier aux délais de traitement différentiels.</p>		

PLAN D'ACTION DÉTAILLÉ DE LA DIRECTION D'IRCC

Vérification du traitement des demandes de résidence permanente par le Bureau du vérificateur général (BVG)

Rapport disponible : [Rapport 9 — Le traitement des demandes de résidence permanente — Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada \(oag-bvg.gc.ca\)](#)

N° de réf. du rapport	Recommandation du BVG	Réponse du Ministère (à inclure dans le rapport)	Description du résultat final attendu	Date d'achèvement finale prévue	Principaux jalons provisoires (description des mesures à prendre/dates)	Organisation responsable/point de contact (Nom, poste, numéro de téléphone)	<i>Indicateur de réalisation</i> (Réservé à l'usage du comité)
		traitée par un outil de prise de décisions automatisée.					
Para 67	Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada devrait, sans plus attendre, mettre en œuvre les portails de demande en ligne pour ses programmes pour les réfugiés tout en s'efforçant d'achever son initiative de modernisation de la plateforme numérique.	Réponse de la direction d'IRCC Recommandation acceptée. Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada est en voie d'intégrer à son portail de résidence permanente en ligne la possibilité de soumettre des demandes au titre du Programme de parrainage privé de réfugiés, ainsi qu'au titre du Programme des réfugiés	1. Les répondants du Programme de parrainage privé de réfugiés (PPR) peuvent désormais présenter leur demande par l'intermédiaire du portail en ligne.	1 ^{er} novembre 2023	19 janvier 2023 <ul style="list-style-type: none"> • Approbation par le Comité d'examen de l'architecture. 1^{er} mai 2023 • Début du développement de la TI. 15 octobre 2023 • Essais par les utilisateurs. 1^{er} novembre 2023 <ul style="list-style-type: none"> • Lancement du volet PPR dans le portail RP. 	Secteur principal <ul style="list-style-type: none"> • Secteur de l'octroi de l'asile et de la réinstallation des réfugiés — DGCOP : Jean-Hugues Laurin avec des contributions de la Direction générale	

PLAN D'ACTION DÉTAILLÉ DE LA DIRECTION D'IRCC

Vérification du traitement des demandes de résidence permanente par le Bureau du vérificateur général (BVG)

Rapport disponible : [Rapport 9 — Le traitement des demandes de résidence permanente — Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada \(oag-bvg.gc.ca\)](#)

N° de réf. du rapport	Recommandation du BVG	Réponse du Ministère (à inclure dans le rapport)	Description du résultat final attendu	Date d'achèvement finale prévue	Principaux jalons provisoires (description des mesures à prendre/dates)	Organisation responsable/point de contact (Nom, poste, numéro de téléphone)	<i>Indicateur de réalisation</i> (Réservé à l'usage du comité)
			4. La MPN inclura les secteurs d'activité liés à la réinstallation des réfugiés.	2024-2025	<ul style="list-style-type: none"> L'établissement de la priorité des programmes est en cours et les applications client frontales devraient être publiées en 2024-2025. 		