



Immigration, Refugees
and Citizenship Canada

Immigration, Réfugiés
et Citoyenneté Canada

Deputy Minister

Sous-ministre

Ottawa K1A 1L1

M. John Williamson, député
Président du Comité permanent des comptes publics
Chambre des communes
John.Williamson@parl.gc.ca

Monsieur le Député,

Je vous remercie pour votre correspondance datée du 4 avril 2022, par laquelle vous désirez obtenir des renseignements supplémentaires sur la réponse au gouvernement d'Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada (IRCC) au sujet du [Rapport 10 \(43e législature, 2e session\), Demande de réponse du gouvernement au 69e rapport de la 42e législature, 1re session, Le traitement des demandes d'asile, Rapport 2 des Rapports du printemps 2019 du vérificateur général du Canada](#) et au [Rapport 11 \(43e législature, 2e session\), Demande de réponse du gouvernement au 70e rapport de la 42e législature, 1re session, Les centres d'appels, Rapport 1 des Rapports du printemps 2019 du vérificateur général du Canada](#).

Vous trouverez ci-dessous des renseignements supplémentaires d'IRCC concernant les parties 1 et 3 de votre correspondance la plus récente.

« En ce qui concerne la recommandation 1, la réponse n'a pas fourni beaucoup de détails sur le nouveau modèle de financement des résidents temporaires, qui devait être mis en œuvre en avril 2022. Le Comité aimerait avoir plus d'informations sur le projet pilote, en particulier sur la façon dont il aidera l'IRCC à accéder rapidement à des fonds supplémentaires des organismes centraux pour mieux répondre aux volumes changeants de demandes d'asile. Le Comité souhaiterait recevoir ces informations au plus tard le 13 mai 2022. »

Les détails spécifiques concernant le Modèle de Financement des Résidents Temporaires ne peuvent pas être divulgués car ils sont soumis à la confidentialité du Cabinet.

IRCC a reçu pour directive d'utiliser le financement permanent approuvé dans le Budget 2022 pour exécuter les programmes de résidence temporaire de manière efficace et efficiente. En ce qui concerne l'applicabilité de ce modèle au système d'octroi de l'asile et au traitement des demandes d'asile, les principales différences d'application sont les suivantes : 1) les demandeurs d'asile ne génèrent pas de revenus, 2) les prévisions concernant le nombre de demandes de résidence temporaire reçues sont généralement plus stables et elles sont établies en fonction de l'industrie (voyages, relance économique, etc.) et 3) IRCC a l'autorisation de percevoir des frais auprès des demandeurs de la résidence temporaire.

Le budget 2022 prévoit 1,3 milliard de dollars au cours des cinq prochaines années et 331,2 millions de dollars en financement permanent pour soutenir la stabilité et l'intégrité à long terme du système d'asile pour l'IRCC, l'Agence des services frontaliers du Canada, la Commission de l'immigration et du statut de réfugié et le Service canadien du renseignement de sécurité. Ce financement permet une augmentation temporaire du nombre de demandes pouvant être traitées par le système d'asile, au-delà de la capacité de base.

Canada

« Concernant la recommandation 1, la réponse d'IRCC indique que son taux de réponse aux appels est passé de 25 % en 2018-2019 à 44 % en 2019-2020. Bien qu'il s'agisse d'une amélioration, on est encore loin des 100 %. IRCC a également indiqué qu'un projet pilote concernant l'impact des heures prolongées sur le taux de réponse aux appels était en suspens en raison de COVID-19. Le Comité souhaite recevoir une mise à jour sur le taux de réponse aux appels pour 2020-2021, les mesures prises pour améliorer le taux de réponse aux appels et l'état d'avancement du projet pilote sur l'impact des heures prolongées sur le taux de réponse aux appels. Le Comité souhaite recevoir ces informations au plus tard le 13 mai 2022. »

En 2020-2021, le Centre de soutien à la clientèle (CSC) d'IRCC a reçu au total 5,94 millions de demandes de renseignements, dont 4,2 millions de demandes par téléphone (2,6 millions d'appelants ont demandé de parler à un agent) et 1,5 million de demandes par courriel. Le taux de réponse aux appels d'IRCC a diminué à 40 % en 2020-2021 en raison des interruptions de service attribuables à la pandémie mondiale.

Solution provisoire essentielle à la résilience organisationnelle du Ministère, le CSC facilite la prestation des services dans le contexte de la COVID-19. La COVID-19 a perturbé les services fournis par le Ministère, puisque le traitement suspendu ou retardé a provoqué une hausse des demandes de renseignements reçues par le CSC, particulièrement par courriel. Par rapport à l'exercice précédent, le nombre de courriels a augmenté de 53 % en 2020-2021.

Malgré les efforts déployés jusqu'au 31 mars 2021, afin d'améliorer le taux de réponse aux appels et le délai de traitement des courriels, les interruptions de service causées par la pandémie de COVID-19 ont largement touché et secoué le système mondial de migration et d'immigration dans son ensemble, y compris le soutien à la clientèle. Lorsque le système d'immigration subit des contraintes – qu'il s'agisse de longs délais de traitement, de processus complexes ou de volumes à la hausse – les pressions augmentent sur les points d'entrée, comme le CSC. Les clients ont communiqué avec le CSC afin de s'informer des programmes et des services d'IRCC et de leur capacité de voyager, de vérifier le statut de leur demande et les délais de traitement, ou d'obtenir du soutien en temps de crise.

La COVID-19 a aussi intensifié la complexité des interactions, puisque les clients veulent savoir comment les politiques ministérielles s'appliquent à leur cas particulier. Afin de bien rassurer les clients, qui sont nombreux à se retrouver en situation de vulnérabilité, les agents ont requis plus de temps à expliquer les politiques et mesures de facilitation associées à la COVID-19, à s'assurer que les clients reçoivent des renseignements clairs et complets qui apaisent leur anxiété, et à les aider à prendre les prochaines étapes appropriées.

L'amélioration de l'accès au soutien téléphonique personnalisé du CSC demeure une priorité du Ministère depuis quelques années. Il a respecté cette priorité en augmentant le nombre d'agents qui répondent aux demandes de renseignements (équivalents plein temps (ETP)), en réduisant la durée moyenne de traitement de chaque demande de renseignements par l'amélioration des outils, de la formation et de la technologie proposés aux agents et en mettant en œuvre des initiatives qui s'attaquent aux causes principales pour lesquelles les clients recherchent un soutien (voir Autres mesures pour améliorer le service à la clientèle).

Dans le plan d'action détaillé produit en réponse aux recommandations figurant dans le rapport du vérificateur général du Canada du printemps 2019 sur les centres d'appels du gouvernement fédéral, IRCC s'est engagé, entre autres, à faire passer le taux de réponse aux appels de 25 % à 50 % (proportion des clients en mesure de parler à un agent).

Des investissements temporaires annoncés dans le budget de 2019 (42,9 millions de dollars pour 2019-2020 et 2020-2021) et le budget de 2021 (74,4 millions de dollars pour 2021-2022, 2022-2023 et 2023-2024) ont permis l'embauche et le maintien en poste de 237,4 ETP additionnels au CSC. L'augmentation du nombre d'équivalents plein temps a permis au Ministère d'atteindre la norme de service qu'il avait annoncée, c'est-à-dire un taux de réponse de 50 % jusqu'en mars 2021, et un délai de traitement des courriels de trois jours ouvrables. Avant ces investissements, le CSC d'IRCC affichait un taux de réponse aux appels de 25 % et un délai de traitement des courriels supérieur à 10 jours ouvrables en 2018-2019.

Pour appuyer les efforts visant à réduire les délais de traitement, l'investissement accordé dans le cadre du budget de 2019 s'est aussi traduit par la mise en œuvre d'un certain nombre d'initiatives de résolution au premier contact au CSC, lesquelles visaient à régler les problèmes des clients dès leur premier contact avec le Ministère. Bien qu'elle ne se prête pas à tous les problèmes soulevés par les clients, la résolution au premier contact a accru l'efficacité et la rapidité du service à la clientèle, réduisant dans certains cas les demandes de suivi des clients, puisque leurs problèmes avaient été réglés dès leur première interaction. Voici deux types de demande qui sont maintenant traités plus rapidement : les changements d'adresse et l'envoi de nouveau de pièces de correspondance aux clients.

Toutefois, la pandémie et les crises mondiales qui frappent l'Afghanistan et l'Ukraine ont fait en sorte que le volume des demandes de renseignements et de soutien adressées au CSC dépasse les prévisions du Ministère. Il est prévu que la demande continuera d'augmenter à un rythme soutenu. En 2021-22, le CSC a reçu 8,6 millions d'appels, soit une augmentation de plus de 100 % par rapport à l'année précédente. Les demandes de renseignements en ligne (ou par courriel) ont augmenté pour atteindre 1,9 millions de demandes, et les demandes de renseignements au Centre ministériel pour les députés et les sénateurs ont augmenté pour atteindre 272K, pour un total de près de 11 millions de demandes en 2021-22. Le budget de 2022 réservait 187,3 millions de dollars sur 5 ans au CSC d'IRCC, ainsi que 37,2 millions de dollars pour renforcer sa capacité de répondre à un volume croissant de demandes de renseignements et financer la technologie et les outils nécessaires afin de mieux aider les personnes qui utilisent nos services.

En plus d'investir directement dans le CSC, IRCC s'emploie à réduire les causes principales des demandes de renseignements en gérant mieux les attentes des clients quant aux délais de traitement pendant la COVID-19 et après celle-ci (p. ex. accroître la transparence du délai à prévoir avant de recevoir un accusé de réception et une décision finale), en recourant à des notifications proactives qui réduiront le volume de demandes de renseignements, en améliorant la clarté des communications avec le client (p. ex. essais de convivialité), et en s'attaquant à l'arriéré actuel des courriels, réduisant ainsi le taux de répétition des demandes de renseignements qui entraîne le dédoublement des efforts.

En mai 2021, le Ministère a lancé le Système de suivi des demandes de citoyenneté, qui permet aux clients de suivre l'état de leur demande en temps réel, de voir les prochaines étapes qu'ils auront à franchir, de vérifier le progrès de leur demande et la chronologie de leur demande de citoyenneté. Le 3 février 2022, IRCC a lancé un nouvel outil de suivi des demandes de résidence permanente au titre de la catégorie du regroupement familial pour les époux, les conjoints de fait et les personnes à charge; cet outil leur permet de vérifier facilement l'état de leur demande en ligne. IRCC compte lancer d'autres outils de suivi des demandes pour d'autres secteurs d'activité.

Le 31 mars 2022, IRCC a mis à jour son outil en ligne de vérification des délais de traitement en ce qui concerne les services de résidence permanente et de citoyenneté, afin de donner aux clients des estimations plus précises du délai de traitement de leur demande. L'outil de vérification des délais de traitement fait l'objet de mises à jour hebdomadaires.

Ces initiatives visent à réduire le volume des demandes de renseignements que le ministère reçoit (y compris le CSC), et le ministère en surveillera leur incidence dans le but de répondre aux attentes des clients en matière de soutien accessible et rapide.

Après l'annonce du budget de 2019, IRCC s'était engagé à lancer un projet pilote de prolongation des heures d'ouverture du CSC, dans le but d'améliorer l'accessibilité, la qualité et la rapidité du soutien à la clientèle. IRCC était dans le processus de mise en œuvre d'un projet pilote afin de mesurer l'impact des heures de service prolongées sur le taux de réponse aux appels en juin 2020. En raison de la situation pandémique de la COVID-19, le CSC a changé de cap et a plutôt concentré ses opérations sur les fonctions essentielles pour assurer la continuité des activités. Par la suite, le projet pilote a été mis en pause.

À la fin de 2020, IRCC a réévalué la faisabilité du projet pilote considérant l'impact continue de la pandémie sur les opérations. L'analyse a ainsi révélé qu'en prolongeant les heures d'opérations du CSC, ceci pourrait affecter négativement le niveau de service (le taux de réponse aux appels) pendant les heures normales d'opérations, soit pendant lesquelles la majorité des appels sont reçues. Pour assurer une stabilité de ses heures normales d'opérations, IRCC a décidé de ne pas procéder avec le projet pilote mais plutôt de normaliser ses heures d'ouverture en août 2020. Ce changement a permis d'assurer un accès équitable à l'échelle de chaque fuseau horaire au Canada pendant ses actuelles heures d'ouverture, qui sont de 8 h à 16 h.

À l'heure actuelle, aucune autre extension des heures d'ouverture du CSC n'est envisagée, à l'exception de l'extension des heures sur une base ad hoc pour des crises humanitaires exceptionnelles. IRCC a fait à plusieurs reprises au cours des dernières années pour des crises telles que la Syrie, les tremblements de terre en Haïti et au Népal, les incendies de Fort McMurray, la catastrophe aérienne PS752, et les situations en Afghanistan et en Ukraine. Par exemple, au début de la crise en Afghanistan, la ligne a été ouverte à partir de 4 heures du matin (HNE) et ce jusqu'à 19 heures (HNE) pendant les jours de semaine afin d'accommoder les clients en raison du décalage horaire, et les lignes d'appels pour l'Afghanistan et l'Ukraine ont été ouvertes pendant les fins de semaine.

La réponse d'IRCC à la partie 2 de votre correspondance sera livrée au plus tard le 30 septembre 2022, comme demandé.

J'espère que ces informations vous seront utiles et je vous prie d'agréer, Monsieur le Député, l'expression de mes sentiments les meilleurs.



Caroline Xavier
Sous-ministre par intérim
Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada