



Chambre des communes
CANADA

Comité permanent de la citoyenneté et de l'immigration

CIMM • NUMÉRO 043 • 3^e SESSION • 40^e LÉGISLATURE

TÉMOIGNAGES

Le mardi 15 février 2011

—
Président

M. David Tilson

Comité permanent de la citoyenneté et de l'immigration

Le mardi 15 février 2011

•(0850)

[Traduction]

Le président (M. David Tilson (Dufferin—Caledon, PCC)): La séance est ouverte. Bonjour, mesdames et messieurs.

Nous sommes le Comité permanent de la citoyenneté et de l'immigration. Notre ordre du jour prévoit que, conformément à l'article 108(2) du Règlement, nous poursuivions notre étude des délais de traitement des demandes d'immigration.

Nous accueillons aujourd'hui quatre témoins, qui nous viennent, semble-t-il, d'un petit peu partout dans le monde.

Je tiens à vous remercier tous d'être venus. Il s'agit d'un sujet auquel oeuvre le comité depuis quelque temps déjà. Nous avons même envisagé de nous rendre dans certains de vos bureaux.

Je vais donc présenter les quatre témoins qui nous viennent du ministère de la Citoyenneté et de l'Immigration: Rénald Gilbert, directeur général, Région internationale; Micheline Aucoin, gestionnaire du programme d'immigration à Manille et directrice de zone pour l'Asie du Sud-Est; Sidney Frank, gestionnaire du programme d'immigration à Beijing et directeur de zone pour l'Asie du Nord; et David Manicom, gestionnaire du programme d'immigration à New Delhi et directeur de zone pour l'Asie du Sud.

Mes excuses si j'ai mal prononcé certains de vos noms. Vous me corrigerez tout à l'heure.

Nous disposons de deux heures. Je sais que les membres du comité auront des questions.

Ce que nous espérons, monsieur Gilbert, est que, si vous pouvez nous entretenir pendant quelques minutes, les autres témoins disposeraient alors de jusqu'à 10 minutes chacun pour discuter des problèmes existant dans leur secteur en particulier.

Je vous souhaite la bienvenue et vous remercie de votre présence ici en vue de nous aider. Il s'agit d'un sujet qui préoccupe beaucoup le comité et sur lequel nous continuons de travailler.

Monsieur Gilbert, vous avez la parole.

M. Rénald Gilbert (directeur général, Région internationale, ministère de la Citoyenneté et de l'Immigration): Merci, monsieur le président.

[Français]

Bonjour. Mon nom est Rénald Gilbert, je suis le directeur général de la Région internationale à Citoyenneté et Immigration Canada.

J'aimerais remercier le comité de nous avoir invités, les représentants des missions à l'étranger et moi, à venir témoigner. Avant que mes collègues d'outre-mer ne fassent leurs déclarations, j'aimerais prendre un court instant pour donner quelques éléments de contexte.

Je sais que ce qui intéresse particulièrement le comité à l'égard des bureaux de visas concernés, ce sont les délais de traitement des

demandes de résidence permanente, surtout celles présentées au titre du regroupement familial et par les investisseurs.

J'aimerais d'abord préciser que nous sommes fort conscients qu'il est toujours possible d'apporter des améliorations et nous déployons des efforts pour réduire les temps de traitement à l'intérieur des limites établies en fonction des niveaux d'immigration.

[Traduction]

Plusieurs facteurs influent sur les délais de traitement dans chacun des bureaux en question. Par exemple, le nombre de cas prioritaires de la catégorie du regroupement familial traités n'est pas limité, alors qu'il y a des cibles annuelles pour ce qui est des demandes présentées par les investisseurs et des cas non prioritaires de la catégorie du regroupement familial, ce qui a une incidence importante sur les délais de traitement. Ensuite, l'affectation des ressources, et plus précisément le fait de disposer de la bonne quantité de ressources au bon endroit et au bon moment, est toujours un défi. Enfin, à l'égard des ressources également, il y a les priorités concurrentes des autres secteurs d'activité et celles découlant du nombre de demandes de résidence temporaire à traiter.

Je voudrais également insister sur le fait que de nombreux problèmes et défis sont communs aux bureaux des visas, mais qu'il y a aussi des différences considérables, vu le vaste éventail de pays et de clients desservis. L'importance du contexte local est telle que les processus et les pratiques qui fonctionnent à un endroit peuvent ne pas être aussi efficaces ailleurs, ce qu'il faut garder en tête lorsqu'on fait des comparaisons directes entre bureaux.

[Français]

Mes trois collègues ici présents sont non seulement des gestionnaires de programmes d'immigration de trois de nos plus grands bureaux à l'étranger, mais ils sont également des directeurs de zones responsables de tous les bureaux d'Asie-Pacifique. Je vous invite à leur poser directement des questions spécifiques à leurs bureaux ou à leurs régions, et c'est avec plaisir que je répondrai à toutes vos questions concernant l'ensemble du réseau des bureaux de visas.

Merci.

[Traduction]

Le président: Merci, monsieur, de vos remarques liminaires.

Nous allons maintenant entendre les autres témoins.

Madame Aucoin, vous disposez de 10 minutes. Allez-y, je vous prie.

[Français]

Mme Micheline Aucoin (gestionnaire du programme d'immigration (Manille), directrice de zone (Asie du sud-est), ministère de la Citoyenneté et de l'Immigration): Merci, monsieur le président.

Je suis très honorée d'être ici aujourd'hui devant le comité. Mon nom est Micheline Aucoin et je suis gestionnaire du programme d'immigration à Manille et directrice de zone pour l'Asie du sud-est.

Je crois comprendre que le comité est particulièrement intéressé par les délais de traitement dans les catégories du regroupement familial et des investisseurs. Je vais donc vous renseigner sur ce sujet dans le contexte des opérations du bureau de Manille.

Comme Rénald le mentionnait, Manille est un centre important à la fois pour la migration permanente et la migration temporaire. Ce bureau couvre un vaste territoire des îles du Pacifique mais, en pratique, la grande majorité des demandes que nous recevons proviennent des Philippines.

Pour vous donner une idée de la taille de notre programme, du côté de la migration temporaire, nous recevons près de 30 000 demandes de visas de visiteurs temporaires par année et les délais de traitement s'améliorent de façon constante.

Nous avons également de la souplesse pour offrir un service le jour même dans les cas urgents. Nous recevons aussi un grand nombre de demandes de permis de travail temporaire. C'est un nombre qui tend à fluctuer en fonction de la santé du marché du travail canadien. Par exemple, ce genre de demandes avait doublé à presque 28 000 en 2008 pour fléchir de moitié l'année suivante, et encore plus en 2010.

La baisse de 2009 et de 2010 nous a permis non seulement de réduire considérablement l'accumulation de cas et nos délais de traitement — nous traitons maintenant en quatre semaines la plupart des demandes de travailleurs étrangers temporaires —, mais aussi de réaffecter les ressources à d'autres programmes ayant des besoins élevés, y compris à la catégorie prioritaire du regroupement familial.

Nous avons en outre un programme appréciable d'aides familiaux résidents et nous faisons des percées importantes pour réduire les cas accumulés et les délais de traitement dans cette catégorie.

En ce qui concerne la migration permanente, nous avons délivré plus de 27 000 visas de résidents permanents l'année dernière. Il convient de remarquer la hausse importante du programme des candidats des provinces à Manille au cours des dernières années. Près de 10 000 visas ont été délivrés dans cette catégorie en 2010, la grande majorité ayant été traitée en moins d'une année.

Nous avons également pu traiter la grande majorité de nos demandes de travailleurs qualifiés fédéraux reçus après novembre 2008, ce qu'on appelle les cas visés par le projet de loi C-50, en deçà d'une année. Nous avons commencé à faire une brèche dans l'accumulation de nos cas de travailleurs qualifiés du fédéral reçus avant l'adoption du projet de loi C-50.

Il reste toujours 45 000 personnes dans cet inventaire. Nous travaillons fort pour réduire ce nombre, sous réserve des priorités concurrentes et de la disponibilité des ressources. Le bureau de Manille reçoit un nombre élevé et croissant de demandes de membres de la famille à charge d'aides familiaux résidant au Canada. Pour la deuxième année consécutive, nous avons, en 2010, délivré 6 000 visas dans cette catégorie. Et pourtant, nous avons vu grossir l'accumulation de ces cas.

Dans la catégorie du regroupement familial, nous avons délivré l'année dernière plus de 4 000 visas. Je suis heureuse de noter que le

délai de traitement pour les cas prioritaires, soit les époux, partenaires et enfants, étaient de neuf mois l'année dernière, ce qui respecte tout à fait les normes des services ministériels.

Cela étant dit, nous avons toujours près de 2 000 personnes en processus de traitement dans notre catégorie prioritaire du regroupement familial, et nous sommes déterminés à faire mieux.

Nous avons examiné chaque étape de notre processus pour déterminer s'il n'y avait pas de façon de réduire les délais ou d'éliminer certaines étapes pour des cas à faible risque. Nous avons apporté des changements qui permettent de traiter certains cas en quelques mois seulement. Il y a des défis propres à Manille, notamment le fait que le divorce n'est pas permis aux Philippines. Cependant, il y a des facteurs qui devraient, au bureau de Manille, nous aider à traiter les demandes plus rapidement que d'autres missions, y compris le fait que la majorité de nos demandeurs viennent des Philippines et peuvent donc se rendre assez facilement à Manille pour une entrevue.

● (0855)

[Traduction]

Pour les parents, grands-parents et d'autres membres de la catégorie du regroupement familial, nous avons une accumulation de quelque 4 000 personnes et nos délais de traitement sont d'environ deux ans et demi. Nous nous rendons compte des inconvénients que cela peut causer et nous faisons preuve de souplesse pour délivrer des visas de visiteur aux parents et aux grands-parents qui attendent le règlement de leur demande d'immigration.

Le rôle que joue le regroupement familial dans le mouvement d'immigration de Manille ne se limite pas à la catégorie de la famille. Les 6 000 visas que nous avons délivrés l'année dernière à des membres de la famille à charge d'aides familiaux résidents se trouvant déjà au Canada en sont un bon exemple. De plus, beaucoup de nos demandeurs du programme des candidats des provinces ont des membres de la famille élargie au Canada.

Du côté de la migration temporaire, beaucoup de nos demandeurs dans le programme des aides familiaux résidents vont travailler pour des membres de la famille élargie au Canada et beaucoup de nos visas de visiteur temporaire sont délivrés à des Philippines qui veulent visiter des membres de leur famille au Canada.

Je sais que vous voulez entendre parler du programme des investisseurs. À Manille, cependant, nous ne recevons qu'un très petit nombre de demandes d'investisseurs, soit moins d'une vingtaine l'année dernière pour le programme fédéral, et moins de cinq pour le programme du Québec. Nous avons actuellement environ une centaine de cas d'investisseurs qui ne sont pas encore traités.

En terminant, monsieur le président, je tiens à dire que le bureau de Manille est en bonne voie de respecter ses engagements encore une fois cette année et de réduire davantage les délais de traitement dans les catégories clés. Cependant, dans un programme aussi vaste que celui du bureau de Manille, avec d'importantes fluctuations dans certaines catégories, nous devons toujours être prêts à établir des priorités et à réaffecter les ressources selon les besoins, ainsi qu'à constamment revoir nos procédures internes pour les rendre plus efficaces et fournir un meilleur service à nos clients. C'est d'ailleurs ce que nous faisons et ce que nous continuerons de faire.

Outre les effets à l'échelle locale, CIC est en train de mettre au point des outils importants comme le Système mondial de gestion des cas, le fameux SMGC, et une suite électronique de services qui auront d'énormes répercussions favorables sur nos activités à l'étranger. Je ne vais pas m'étendre sur le sujet, mais je dirai que le SMGC a été déployé dans notre bureau il y a trois mois, et nous constatons déjà un énorme potentiel en matière d'efficacité de traitement, de redistribution de travail et de suivi des cas.

Je vous remercie, monsieur le président.

● (0900)

Le président: Merci.

J'ajouterai peut-être que des membres du comité avaient en fait envisagé de se rendre sur place là où vous travaillez, par le passé, mais que, du fait de la récession et de raisons économiques, nous avons décidé de ne pas le faire. Il est donc réellement formidable que vous soyez tous ici aujourd'hui.

Monsieur Frank, vous disposez, monsieur, de jusqu'à 10 minutes.

M. Sidney Frank (gestionnaire du programme d'immigration (Beijing), directeur de zone (Asie du nord), ministère de la Citoyenneté et de l'Immigration): Merci, monsieur le président.

Je tiens à remercier le comité de m'avoir invité à prendre la parole.

Je m'appelle Sidney Frank, et je suis le gestionnaire du programme d'immigration à Beijing, et directeur de zone pour l'Asie du Nord.

J'aimerais donner un bref aperçu du programme du bureau de Beijing en insistant sur les sujets qui, selon moi, intéressent davantage le comité.

Avec près d'une centaine d'employés, le bureau des visas de Beijing est l'un des plus grands du réseau du Canada à l'étranger. En tant que centre régional de programmes, le bureau de Beijing supervise les opérations des bureaux satellites de Shanghai, qui traite les demandes de résidence temporaire provenant de quatre provinces chinoises, et de Guangzhou, qui gère le programme d'intégrité des migrations dans le Sud de la Chine.

Le bureau de Hong Kong, quant à lui, est responsable des demandes de la catégorie du regroupement familial provenant du Sud de la Chine et, depuis le milieu des années 1990, assume conjointement avec le bureau de Beijing le traitement de toutes les demandes de la catégorie de l'immigration économique.

Je suis certain que vous savez tous que, malgré l'actuel ralentissement économique mondial, la Chine continue d'avoir une croissance annuelle avoisinant les 10 p. 100. La classe moyenne chinoise est en plein essor, si bien que de plus en plus de Chinois peuvent voyager, étudier et faire des affaires à l'étranger. En 2010, 151 647 visas de résident temporaire ont été délivrés à des ressortissants chinois pour visiter le Canada. Plus de la moitié de ces visas ont été délivrés à Beijing.

[Français]

Le Canada a obtenu le statut de destination approuvée, ou SDA, pendant la visite du premier ministre en décembre 2009. Les premiers groupes SDA sont arrivés au Canada en août 2010. L'année dernière, 6 540 touristes sont allés en Chine dans le cadre de groupes SDA et près du même nombre de touristes sont venus au Canada de façon indépendante. Nous prévoyons que le nombre de touristes désireux de venir au Canada augmentera plus rapidement l'été prochain. Nous collaborons avec des agences de voyage chinoises que la Commission canadienne du tourisme nous a recommandées pour nous occuper de ces groupes de touristes.

[Traduction]

Il faut dire qu'une proportion importante de la population chinoise n'a pas profité de la croissance économique. Il existe donc encore de solides facteurs d'incitation à la migration, et la fraude et les fausses déclarations sont répandues. Le Canada continue d'être une destination attirante pour les migrants chinois clandestins et pour les criminels du secteur économique qui ciblent nos programmes de résidence temporaire et de résidence permanente pour entrer au Canada.

Malgré des niveaux élevés de fraude, 84 p. 100 des demandes de résidence temporaire ont été approuvées en 2010, et pour les visiteurs de la catégorie des gens d'affaires, le taux d'acceptation était de 89 p. 100. Les refus sont extrêmement rares pour les gens d'affaires qui travaillent pour des entreprises publiques, soit une importante proportion de nos visiteurs de cette catégorie. Le service que nous fournissons est comparable à celui de l'Australie, des États-Unis ou du Royaume-Uni, ou même meilleur, puisque notre bureau traite 66 p. 100 des demandes de nos visiteurs d'affaires le jour ouvrable suivant la réception de la demande. Des centres de réception des demandes de visas installés dans quatre grandes villes en Chine facilitent la présentation d'une demande pour les visiteurs, les touristes, les voyageurs d'affaires, les étudiants et les travailleurs temporaires.

En 2010, le bureau de Beijing a délivré 17 195 permis d'études, ce qui fait de la Chine le plus grand pays source d'étudiants étrangers au Canada. Le programme des étudiants continue de croître à un rythme rapide, avec une hausse de 17 p. 100 du nombre de demandes en 2010 comparativement à l'année précédente, et plus du double du nombre reçu en 2005. On s'attend à ce que le programme visant les étudiants continue de croître grâce au fait que le Programme des partenaires étudiants, ou PPE, entre CIC et l'Association des collèges communautaires du Canada, est maintenant ouvert à la Chine.

Avec l'adoption de l'examen médical préalable facultatif, qui permet à l'étudiant de se soumettre à un examen médical avant la présentation de sa demande, les délais de traitement ont chuté de façon considérable. Environ 67 p. 100 des demandeurs se prévalent maintenant de cette nouvelle manière de procéder et 80 p. 100 de ces cas sont traités dans un délai de 13 jours, comparativement à huit semaines en 2008, avant la mise en oeuvre de ce mécanisme.

Comme les niveaux de fraude et de fausses déclarations sont élevés dans le programme des étudiants, il faut consacrer d'énormes ressources à l'évaluation de ces demandes. Les étudiants comptent pour 33 p. 100 de nos refus pour fraude. Nous avons néanmoins réussi, dans les dernières années, à maintenir notre taux d'acceptation d'étudiants relativement élevé de 75 à 80 p. 100, et ce sans incidence négative sur l'intégrité du programme.

● (0905)

[Français]

Jusqu'à 2010, la Chine était le premier pays source d'immigrants au Canada depuis plus d'une dizaine d'années. Comme je l'ai expliqué, le bureau de Beijing partage avec notre mission de Hong Kong le traitement des demandes de résidence permanente présentées par les ressortissants chinois. En 2010, le bureau de Beijing a délivré 9 391 visas, soit environ 59 p. 100 du total des visas délivrés par le bureau de Hong Kong.

À la fin de 2010, le nombre de cas de résidents permanents à traiter au bureau de Beijing s'élevait à 9 034, soit une baisse de plus de 7 000 personnes comparativement aux 12 646 cas à traiter en 2008. Ce résultat est attribuable au transfert de 1 500 cas de travailleurs qualifiés visés par le projet de loi C-50 qui, d'après les instructions ministérielles, n'étaient pas admissibles pour règlement au Bureau de réception centralisé des demandes de Sydney, ainsi qu'au fait qu'il y avait un plus grand nombre de cas réglés que de demandes reçues.

[Traduction]

Le nombre de demandes de travailleurs qualifiés reçues à Beijing et à Hong Kong a énormément diminué après l'entrée en vigueur de la Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés ou LIPR. Les exigences linguistiques plus élevées imposées par la LIPR, ainsi que la plus grande capacité de l'économie chinoise à fournir un emploi bien payé aux travailleurs hautement qualifiés, ont contribué à cette baisse. Et avec la mise en oeuvre du projet de loi C-50, le nombre de demandes de travailleurs qualifiés a fléchi encore davantage.

Nous sommes conscients que des consultants préconisent les programmes d'investisseurs en Chine comme solution de rechange aux instructions ministérielles plus restrictives de la catégorie des travailleurs qualifiés visée par le projet de loi C-50. Étant donné la valeur actuelle de l'immobilier dans les villes de premier et de second rang en Chine, il est relativement facile pour beaucoup de Chinois de la classe moyenne de satisfaire à la nouvelle exigence de l'avoir net minimal de la catégorie des investisseurs.

Contrairement à Hong Kong, où les demandes d'investisseurs ont énormément augmenté avant la mise en oeuvre de nouvelles règles visant la catégorie des investisseurs, le bureau de Beijing a reçu 355 demandes de gens d'affaires en 2009, soit une baisse de 26 p. 100 comparativement à l'année précédente. En 2010, le nombre de demandes reçues a augmenté de 9 p. 100: 386 demandes ont été reçues. Dans les catégories des gens d'affaires, Beijing donne la priorité aux investisseurs. Entre 2004 et 2009, les délais de traitement pour 80 p. 100 des investisseurs du programme fédéral et de celui du Québec sont passés de 47 à 30 mois.

Une partie importante de notre clientèle de gens d'affaires est constituée de riches demandeurs qui prétendent avoir gagné de très grosses sommes d'argent pendant une période du développement économique de la Chine où cela aurait été une réalisation extrêmement rare. Or, la trace écrite vérifiable permettant d'établir que leur richesse a été obtenue légalement est même plus rare. Il s'est donc avéré très difficile dans ces circonstances de distinguer les gens d'affaires légitimes de ceux qui ont obtenu leur fortune illégalement.

L'unité de la catégorie du regroupement familial du bureau de Beijing traite un grand nombre de demandes d'époux et d'enfants à charge parrainés. Comme le risque de mariages de complaisance est élevé, environ 33 p. 100 des demandeurs sont convoqués en entrevue. Quoi qu'il en soit, le traitement de 80 p. 100 des cas est achevé en moins de quatre mois, à partir de la date où le parrainage est reçu au centre de traitement des demandes de Mississauga.

Pendant notre saison creuse pour les résidents temporaires, nous transférons les ressources au traitement des demandes de résidents permanents, ce qui nous permet de traiter les demandes des époux dans un délai aussi rapide qu'un mois, à partir de la date de réception à notre bureau. Environ 85 p. 100 des demandes évaluées en 2010 ont été acceptées. Les objectifs pour les parents et grands-parents parrainés sont gérés globalement. Le délai actuel de traitement pour cette catégorie au bureau de Beijing est de 37 mois dans 80 p. 100 des cas.

Depuis de nombreuses années, le bureau de Beijing est un centre d'innovation qui recourt à la technologie de l'information pour réduire le travail de bureau nécessaire au traitement des demandes. Je suis heureux de vous informer que ces innovations ont été intégrées dans notre nouveau Système mondial de gestion des cas, dont la mise en oeuvre à l'étranger a commencé à la fin de juin 2010. La mise en oeuvre du SMGC au bureau de Beijing est prévue pour la fin du mois en cours.

Je tiens à vous assurer que l'équipe sur place en Chine est déterminée à traiter rapidement tous les types de cas, sans toutefois manquer à son devoir de protéger le Canada contre les personnes qui ne devraient pas être autorisées à y entrer.

Je serais heureux de répondre aux questions que vous pourriez avoir.

Merci.

● (0910)

Le président: Merci, monsieur Frank.

Le dernier témoin à prendre la parole devant nous aujourd'hui est M. Manicom, qui se rend de temps à autre à New Delhi.

[Français]

M. David Manicom (gestionnaire du programme d'immigration (New Delhi), directeur de zone (Asie du sud), ministère de la Citoyenneté et de l'Immigration): Merci, monsieur le président. Je veux remercier le comité de m'avoir invité à témoigner.

Je m'appelle David Manicom et je suis gestionnaire du programme d'immigration à New Delhi et directeur de zone pour l'Asie du Sud. J'aimerais vous donner un bref aperçu de nos activités, en mettant l'accent sur les sujets qui, je crois, vous intéressent le plus.

Le bureau de New Delhi est le plus gros bureau de visas canadien. Il compte plus de 150 employés. Nous sommes responsables de l'exécution du programme d'immigration en Inde, au Népal et au Bhoutan. Un bureau satellite à Chandigarh traite les demandes de résidence temporaire qui proviennent principalement des États du Punjab et de l'Haryana. Nous exploitons un réseau de centres de demandes de visas dans neuf grandes villes indiennes et au Népal afin de faciliter le traitement des demandes de résidence temporaire. Plus de 90 p. 100 des demandeurs s'adressent à ces centres. Au cours d'une journée de travail normale, à New Delhi, nous traitons plus de 500 demandes, c'est-à-dire plus d'une décision par minute.

Je sais que ce ne sont pas les programmes des résidents temporaires qui intéressent le plus le comité à l'heure actuelle, mais je veux prendre un instant pour en parler, parce que c'est important pour comprendre les activités au bureau de New Delhi en général ainsi que la façon dont les ressources sont gérées.

Comme la Chine, l'Inde a été à peine touchée par la crise économique mondiale et sa croissance économique continue rapidement. Ainsi, nos programmes de permis de séjour, d'études et de travail ont connu une croissance très rapide au cours des dernières années. Ils ont à peu près triplé. Cette tendance s'est maintenue en 2010, et il y a eu une augmentation d'environ 20 p. 100 par rapport au volume de 2009. Le bureau de New Delhi a évalué plus de 93 000 demandes de résidence temporaire l'année dernière, et recevra plus de 1 000 passeports par jour en période de pointe.

Les activités du programme varient beaucoup en fonction des saisons. Le nombre de demandes est au minimum trois fois plus élevé au printemps qu'en janvier. Nous offrons une formation polyvalente à nos agents et avons recours aux ressources des unités de l'immigration afin d'être constamment à jour par rapport à tous les secteurs d'activité liés aux résidents temporaires. Ainsi, nous parvenons à réduire le travail sans valeur ajoutée qui est généré par les retards et à conserver à long terme le maximum de ressources possibles pour le traitement des demandes d'immigration. Cela suppose cependant que notre unité de traitement des demandes de travailleurs qualifiés et d'investisseurs comptera environ 13 agents pendant l'hiver, mais seulement six au cours de l'été.

[Traduction]

Le bureau de New Delhi traite les demandes dans un milieu où la valeur ajoutée est potentiellement élevée, mais où le risque est également élevé et où la fraude est très courante. Pour gérer cette situation, le bureau de New Delhi a mis au point plusieurs programmes novateurs dans le cadre desquels nous travaillons en étroite collaboration avec les intervenants à la gestion du risque et à la facilitation des déplacements des voyageurs qui posent peu de risque.

Notre programme prioritaire pour gens d'affaires, par exemple, qui est le fruit d'une collaboration avec environ 55 grandes entreprises de bonne réputation qui font régulièrement des affaires au Canada, offre une documentation simplifiée, un traitement dans un délai de 24 à 48 heures et un taux d'approbation de plus de 98 p. 100. Nous croyons que cela est important pour aider le Canada à atteindre son objectif, qui consiste à multiplier les échanges commerciaux avec l'Inde, qui est en train de devenir une puissance économique mondiale. En traitant ces demandes à part, nous réalisons également des économies internes et conservons nos ressources pour l'examen approfondi des cas à risque élevé.

Notre programme des partenaires étudiants, lancé en 2009, auquel participent maintenant 40 collèges communautaires, a permis d'accroître le taux d'approbation de façon significative et de quadrupler le volume des demandes, tout en gérant le risque grâce à des exigences plus strictes quant aux documents et à la confirmation de l'inscription au programme d'études par les établissements d'enseignement.

Dans chacun de nos secteurs d'activité liés aux résidents temporaires, les délais de traitement diminuent, et ils sont plus courts que la moyenne mondiale. Dans le cas des demandes de visa de visiteur, 88 p. 100 sont traitées dans un délai d'une semaine, et plus du tiers dans un délai de deux jours.

En ce qui concerne les résidents permanents, l'Inde vient depuis quelques années au deuxième rang quant au pays d'origine des résidents permanents du Canada. Le bureau de New Delhi a délivré plus de 25 000 visas de résident permanent l'an dernier. C'est ce bureau qui a, de loin, le plus important programme relatif à la catégorie du regroupement familial, et c'est malheureusement également lui qui affiche la plus grosse accumulation de demandes en attente de traitement pour la catégorie économique.

Le bureau de New Delhi délivre environ 20 p. 100 des visas d'immigrants membres de la catégorie du regroupement familial délivrés chaque année dans le monde. Dans notre catégorie prioritaire — celle des époux et des enfants à charge —, nous traitons 80 p. 100 des cas dans les six mois, le délai de traitement médian étant de quatre mois.

Dans la catégorie des parents et grands-parents, le traitement est géré à l'échelle mondiale. Nous traitons suffisamment de cas chaque

année pour réaliser l'objectif attribué au bureau. L'actuel délai de traitement est de 30 mois, mais cela n'inclut pas le délai de traitement des demandes de parrainage au CTD-Mississauga.

Le principal défi, dans le cadre du programme des époux parrainés, est celui de déterminer si le mariage est authentique. Les mariages de complaisance sont courants. Cependant, la vaste majorité des mariages sont authentiques, et environ 85 p. 100 des demandes sont approuvées. Le bureau peut dispenser d'entrevues la majorité des cas. Cependant, nous offrons une formation approfondie à nos agents en ce qui a trait au droit et aux coutumes locaux, et si les agents ont des doutes, ils mènent de longues entrevues pour essayer de déterminer si la relation est authentique. Nous fixons le moment de l'entrevue peu de temps après avoir reçu une demande, ce qui fait que même les cas qui exigent une entrevue sont traités sans retard important.

En ce qui concerne les parents et les grands-parents parrainés, la principale difficulté concerne les fausses déclarations à l'égard d'enfants à charge. Beaucoup de familles fournissent des documents frauduleux indiquant que leurs enfants étudient à temps plein, ou encore ajoutent à leur dossier des enfants avec lesquels ils n'ont pas de lien. Comme les demandeurs sont en général âgés, le traitement des cas est aussi souvent retardé par la présence de problèmes de santé complexes.

C'est le bureau de New Delhi qui a reçu le plus grand nombre de demandes de travailleurs qualifiés avant la publication des instructions ministérielles. Des progrès importants ont été faits en 2008-2009 pour ce qui est de réduire le nombre de demandes à traiter, qui est passé de plus de 140 000 environ à 99 000 à l'heure actuelle, soit une diminution de 30 p. 100. Le délai de traitement de ces demandes continue de s'allonger, et il était de 82 mois en 2010. Les cas ne sont en traitement actif que pendant quelques-uns de ces mois, mais ils exigent des ressources pour la gestion de la correspondance. En raison de la quantité de nouveaux cas soumis dans le cadre des instructions ministérielles, nous n'avons pas, en 2010, traité beaucoup de cas se trouvant dans l'arriéré.

Les Indiens forment le groupe le plus nombreux à présenter des demandes dans le cadre des instructions ministérielles actuelles. En ce moment, nous consacrons toutes les ressources disponibles au traitement rapide des nouvelles demandes reçues à la suite de l'adoption du projet de loi C-50. En 2010, nous avons traité 80 p. 100 de ces cas dans un délai de 10 mois. Vu le volume actuel des demandes présentées en vertu des premières instructions ministérielles en 2009-2010, nous ne serons pas en mesure de réduire davantage l'arriéré de façon significative cette année.

Le bureau de New Delhi a délivré plus de 11 900 visas de travailleur qualifié en 2010, soit une augmentation d'environ 8 300 par rapport à 2009.

● (0915)

Je voudrais également mentionner que l'Inde est rapidement en train de devenir l'un des principaux pays sources des programmes des candidats des provinces. Ce n'était qu'un petit programme en Inde jusqu'à tout récemment, mais il a presque triplé entre 2008 et 2010.

Enfin, je sais que le comité s'intéresse particulièrement au volet fédéral du programme des investisseurs. Ce programme était auparavant très petit au bureau de New Delhi, et il n'y a eu que quelques demandes avant 2007. Le nombre de demandes a beaucoup augmenté au cours des deux dernières décennies. Vu le nombre très important de demandes de travailleurs qualifiés que nous avons à traiter, et que nous avons le plus gros programme relatif à la catégorie du regroupement familial à l'échelle mondiale, nous ne pouvons pas accorder une priorité élevée à ces nouveaux cas. En 2010, nous avons traité 80 p. 100 des cas dans un délai de 28 mois, ce qui est un peu plus rapide que la moyenne mondiale. Nous n'avons approuvé qu'environ la moitié des demandes en 2010.

Nous croyons que cette augmentation récente est principalement attribuable à la priorité qui a été accordée aux demandes des investisseurs par rapport à celles des membres des autres catégories d'immigration économique. Les demandeurs sont principalement de petits exploitants agricoles qui possèdent environ 10 acres de terre. Auparavant, ce type de demandeur présentait sa demande dans la catégorie des travailleurs autonomes, mais, comme le traitement est beaucoup plus lent pour cette catégorie, ces demandeurs s'inscrivent maintenant plutôt dans la catégorie des investisseurs. Vu l'augmentation du prix de la terre autour des grandes villes indiennes, ces petits exploitants agricoles, surtout dans le Punjab, sont maintenant en mesure de satisfaire les critères en matière d'avoir net, et ils comptent normalement au moins cinq employés de ferme, ce qui leur permet aussi de remplir les critères relatifs au nombre minimum d'employés.

Le pourcentage des demandeurs du programme des investisseurs qui sont des gens d'affaires importants à avoir net élevé est très petit.

● (0920)

[Français]

Je vous ai présenté un bref tour d'horizon de quelques-uns de nos programmes. Nous travaillons avec ardeur à la promotion des intérêts du Canada en Inde. Je serai très heureux de répondre à toutes vos questions.

Merci, monsieur le président.

[Traduction]

Le président: Merci, monsieur Manicom, et merci aux autres témoins.

Les membres du comité vont maintenant vous poser des questions.

Monsieur Trudeau.

M. Justin Trudeau (Papineau, Lib.): Merci, monsieur le président.

Pour commencer, j'aimerais examiner la situation en ce qui concerne les grands-parents et le parrainage de parents, ainsi que les délais. Dans les bureaux de Manille, de Beijing et de New Delhi, dans l'ordre, les délais d'attente semblent être de deux ans et demi, de trois ans environ, soit d'à peu près 37 mois, et de deux ans et demi. Cela vient cependant s'ajouter aux délais de traitement à Mississauga.

Quel est le délai de traitement moyen, à Mississauga, monsieur Gilbert.

M. Rénaud Gilbert: Les données les plus récentes dont je dispose faisaient état d'un délai d'environ 40 mois, mais celui-ci a augmenté, du fait que le nombre de demandes reçues ait été supérieur à l'objectif que nous sommes autorisés à atteindre.

M. Justin Trudeau: Il est question d'environ deux ans et demi là-bas, et d'environ trois ans et demi, avant cela, ici, ce qui donne à l'heure actuelle un total d'environ six ans.

M. Rénaud Gilbert: C'est exact.

M. Justin Trudeau: L'accumulation des demandes pour grands-parents à Manille est d'environ 4 000. C'est ce que nous a dit Mme Aucoin. À Beijing, quelle est l'accumulation de cas de grands-parents?

M. Rénaud Gilbert: Le volume en souffrance est légèrement inférieur à 7 000.

M. Justin Trudeau: Et à New Delhi?

M. Rénaud Gilbert: Il est de près de 12 000.

M. Justin Trudeau: Combien parmi les parents et grands-parents — c'est-à-dire les parrainages non prioritaires de la catégorie de la famille — sont acceptés chaque année pour les différentes zones?

M. Rénaud Gilbert: Le nombre a varié d'une année à l'autre, mais pour 2011, la cible qui avait été fixée pour nous était de 11 200.

M. Justin Trudeau: En tout.

M. Rénaud Gilbert: Oui, en tout.

M. Justin Trudeau: Mais quel est le chiffre, pour chaque zone?

M. Rénaud Gilbert: Dans le cas de Beijing, il est présentement de 2 500. Pour être précis, nous l'avons légèrement modifié dans le courant de l'année. Ce n'était pas ce chiffre-là en début d'année. Il était alors de 2 650. Il est aujourd'hui de 2 500.

Dans le cas de New Delhi, le nombre est de 2 300, et dans celui de Manille, il est de 750.

M. Justin Trudeau: Étant donné que ce nouvel objectif n'est plus de 15 000 environ, mais de 11 000 et quelque, quelle incidence cela aura-t-il sur ces nouveaux objectifs?

M. Rénaud Gilbert: Ce sont là les objectifs pour 2011. L'année dernière, ils ont été différents.

Par exemple, nous avons sensiblement augmenté l'objectif pour Beijing, et nous avons diminué celui pour New Delhi, de telle sorte que mon ami David est mécontent de moi, et il en est de même pour mon ami Sid.

M. Justin Trudeau: Excusez-moi, les 2 300 pour New Delhi, par exemple, font partie de l'actuel objectif de 11 000 que vous visez.

M. Rénaud Gilbert: C'est exact.

M. Justin Trudeau: L'an dernier, donc, par exemple, lorsque nous en étions à 15 000 pour l'année, quel était le nombre?

M. Rénaud Gilbert: Le nombre l'an dernier était de 5 000.

● (0925)

M. Justin Trudeau: D'accord.

Et pour Beijing, l'an dernier, le nombre aurait été inférieur. Vous disiez qu'il a été augmenté.

M. Rénaud Gilbert: Il était inférieur.

M. Sidney Frank: Il était de 1 150.

M. Justin Trudeau: Il était de 1 150. Et pour Manille — le total est de 750 cette année —, le total était...

M. Rénaud Gilbert: L'an dernier, il était de 1 175.

M. Justin Trudeau: Bien.

Dans le cas de New Delhi, par exemple, il y a eu une baisse marquée, soit de plus de moitié. Quelle incidence cela va-t-il avoir, premièrement, sur l'arriéré de 12 000 personnes et sur le délai d'attente total considérable de six ans? Les délais d'attente vont augmenter, et le volume des demandes en souffrance va lui aussi s'accroître?

M. Régnald Gilbert: C'est exact.

M. Justin Trudeau: Bien.

Dans le cas de la Chine, si l'on augmente le nombre de demandes acceptées chaque année, jusqu'à quel point cela va-t-il entamer l'inventaire de 7 000 cas?

M. Régnald Gilbert: Premièrement, il me faudrait préciser que ce ne sont pas toutes les demandes qui sont approuvées.

En conséquence, sur les 2 500...

Je ne sais trop quel serait le pourcentage, mais il y aura à un moment donné 3 000 cas en moins à Beijing.

M. Justin Trudeau: Pourquoi a-t-il été décidé que le bureau en Inde, par exemple, ne va pas recevoir autant de demandes pour le volet des parents? Vu la taille de l'arriéré, je devine qu'il y a un grand nombre de demandes.

M. Régnald Gilbert: Il y a l'arriéré, puis il y a l'âge de l'arriéré. En conséquence, lorsque je regarde les cas plus anciens, ceux datant d'avant 2008, mettons, l'inventaire à Beijing était plus important que celui à New Delhi. Ce que nous nous efforçons donc de faire c'est finaliser le gros des dossiers plus anciens, pour essayer de réduire l'écart entre les missions. À l'heure actuelle, à New Delhi, le délai est de 31 mois, alors qu'à Beijing il est de 37 mois.

Ce que nous espérons donc faire au fil du temps c'est davantage égaliser la situation entre les missions. Ce sont là deux exemples, mais il nous faut faire la même chose pour les 60 et quelque missions auxquelles s'appliquent ces objectifs.

M. Justin Trudeau: Je comprends cela.

Quel est l'âge moyen des parents et des grands-parents visés par les demandes, de manière générale?

M. Régnald Gilbert: Ces personnes seraient dans la fin cinquantaine ou début soixantaine, mais je n'ai pas les données avec moi.

M. Justin Trudeau: Une chose qui a été évoquée a été le problème de la fraude. Chaque mission dispose, bien sûr, de mécanismes pour écarter les cas frauduleux.

Outre ce qui a été mentionné relativement au cas de New Delhi et la rétroaction sur l'assiduité aux cours pour relever les cas de fraude dans la catégorie des étudiants, par exemple, quel genre de surveillance y a-t-il en ce qui concerne les cas potentiellement frauduleux ou les cas qui s'avèrent être frauduleux, mais qui échappent à votre vigilance, et quel genre de mécanismes avons-nous en place en la matière?

M. Régnald Gilbert: Cela varie d'un endroit à un autre, alors je pourrais peut-être demander à mes collègues de décrire ce qui est en place dans leur service.

M. David Manicom: Cela varie, bien sûr, d'une catégorie à une autre, monsieur.

En ce qui concerne les parents et grands-parents, par exemple, le personnel local au bureau local aura une vaste expérience des types de fraude qui sont employés.

Lorsqu'il y a des enfants à l'extrémité supérieure de l'éventail d'admissibilité et qu'il y a des différences d'âge énormes entre frères

et soeurs, ou lorsqu'il y a des enfants qui semblent être restés aux études bien plus tard qu'à la normale, nous vérifions, par exemple, les documents. Dans certaines situations, nous exigerons même des tests d'ADN. Nous utilisons des outils de ce genre.

M. Justin Trudeau: Cela se fait ouvertement. Qu'en est-il...

Le président: Excusez-moi, monsieur Trudeau, mais le temps dont vous disposiez est écoulé.

Monsieur Dufour.

[Français]

M. Nicolas Dufour (Repentigny, BQ): Je vous remercie beaucoup, monsieur le président. Je voudrais simplement vous dire que je vais partager le temps qui m'est alloué avec ma collègue. Merci beaucoup aux témoins d'être présents aujourd'hui.

Monsieur Gilbert, avez-vous un mécanisme qui vous permet d'échanger quant aux bonnes pratiques entre les différents bureaux régionaux? En effet, on a vu que les délais d'attente peuvent varier d'un endroit à l'autre.

M. Régnald Gilbert: D'abord, les délais ne sont pas nécessairement occasionnés par les *best practices*. Comme je l'ai indiqué au début, en raison des particularités des différents bureaux, il arrive parfois que la *best practice* dont on se sert à un endroit ne s'applique pas nécessairement ailleurs. À certains endroits — et cela a été démontré —, beaucoup de clients ont un *background* très similaire. L'efficacité du traitement de ces demandes diffère donc d'un bureau à l'autre. Par exemple, à celui de Nairobi, un agent peut traiter les demandes de gens provenant de huit pays différents en une même journée. C'est donc différent.

Nous avons à l'occasion des rencontres. D'ailleurs, mes collègues sont ici, et ce, par pur hasard, pour une rencontre qui se tiendra à partir de demain et jusqu'à vendredi. Au cours de ces rencontres, nous échangeons beaucoup au sujet de ces *best practices*. Lors de nos conférences téléphoniques mensuelles, nous tenons aussi ce genre d'échanges. On publie un bulletin des meilleures pratiques de modernisation. On se parle également tous les jours par téléphone. Aussi, puisque nos agents permutent avec des collègues, c'est-à-dire qu'ils passent d'un bureau à l'autre, nos meilleures pratiques sont transposées d'un bureau à un autre.

M. Frank, M. Manicom et moi-même avons occupé le même emploi à des moments différents. J'ai fait des choses dont ils ont profité, et inversement. Nous partageons beaucoup ce type d'informations.

● (0930)

M. Nicolas Dufour: Parfait, je vous remercie.

Madame Aucoin, un peu plus tôt, vous avez dit avoir éliminé des étapes dans la catégorie des regroupements familiaux lorsqu'il s'agit de cas à faible risque. Pouvez-vous nous en parler?

Mme Micheline Aucoin: Par exemple, il y a quelques années, à certains endroits, nous faisons face à des cas de fraude. Nous avons donc mis en place des mesures afin de les détecter. Comme nous ne connaissions pas l'étendue du problème, nous avons instauré un processus systématique de vérification de documents. Après deux ans, nous avons revu ce que nous avions fait et nous nous sommes aperçus que les cas de fraude ne constituaient que 2 p. 100 ou 3 p. 100 de notre clientèle. Le processus de vérification, quant à lui, couvrait toute la clientèle et ajoutait environ trois semaines au délai de traitement. Nous nous sommes alors dit qu'il fallait gérer le risque, étudier ce faible pourcentage de cas et déterminer s'il y avait des *patterns* qu'on pouvait percevoir.

[Traduction]

Le président: Merci.

Madame Thi Lac.

[Français]

Mme Ève-Mary Thaï Thi Lac (Saint-Hyacinthe—Bagot, BQ): Monsieur le président, je vous remercie.

Ma première question s'adresse également à Mme Aucoin.

Durant votre allocution, vous avez parlé du programme des investisseurs. Vous avez dit que, l'année dernière, au bureau de Manille, il y a eu moins d'une vingtaine de demandes pour le programme fédéral et moins de 5 pour le programme du Québec. Or, vous nous dites qu'une centaine de cas d'investisseurs ne sont toujours pas traités. Cela veut-il dire que plus de 75 demandes remontent à plus de 3 ans?

Mme Micheline Aucoin: L'année dernière, nous avons eu 20 demandes, dont 5 provenaient du Québec. Toutefois, environ 100 personnes sont en effet inscrites à notre liste depuis plus de 3 ans. Les cas des investisseurs ne sont pas des cas prioritaires, sauf en ce qui concerne les dossiers du Québec.

Mme Ève-Mary Thaï Thi Lac: À ce rythme-là, comment ferez-vous pour réduire cette liste de 75 demandeurs? Quels moyens utiliserez-vous?

Mme Micheline Aucoin: Comme je le disais, nous avons des cas prioritaires auxquels nous affectons nos ressources. Nous travaillons avec des cibles et des priorités établies.

Mme Ève-Mary Thaï Thi Lac: Ma prochaine question s'adresse à M. Frank.

Vous dites qu'au bureau de Beijing, 33 p. 100 des demandeurs dans la catégorie du regroupement familial sont convoqués à une entrevue. Vous dites aussi que le risque de mariages de complaisance est élevé. La majorité de ces mariages sont-ils mixtes ou s'agit-il de mariages entre Chinois et Chinoises d'origine?

M. Sidney Frank: Nous n'avons aucune statistique qui nous dise si le conjoint au Canada est d'origine chinoise ou non. Cependant, je dirais que la majorité des gens qui parrainent quelqu'un en Chine sont d'origine chinoise.

Mme Ève-Mary Thaï Thi Lac: Vous n'avez pas de statistiques au sujet de ces 33 p. 100 de demandeurs convoqués en entrevue?

M. Sidney Frank: Non, on n'étudie pas cet aspect.

Mme Ève-Mary Thaï Thi Lac: Monsieur Manicom, vous avez dit, en ce qui concerne les grands-parents parrainés, qu'il était parfois difficile de déterminer le lien de parenté. Quel moyen utilisez-vous pour confirmer ce lien de parenté?

• (0935)

M. David Manicom: Il y a deux moyens principaux ou peut-être trois. Le premier est la vérification des documents — qui sont parfois frauduleux — par les autorités indiennes. Le deuxième moyen, surtout utilisé quand la documentation n'est pas vérifiable ou quand les résultats ne sont pas clairs, est le test d'ADN. Dans certaines situations, on visite le village où habite la famille et on pose des questions aux voisins afin d'essayer de déterminer qui habite vraiment un certain logement.

Mme Ève-Mary Thaï Thi Lac: D'accord. Merci. Reste-t-il du temps? Trente secondes?

J'ai une dernière question pour M. Frank.

Vous avez dit qu'en ce qui concerne les étudiants, les nouvelles règles relatives aux examens médicaux ont fait chuter de beaucoup les délais de traitement. On sait que, dans la majorité des cas, quand les gens présentent des demandes de parrainage, ils doivent se soumettre à des examens médicaux. Ils doivent en présenter les résultats dès le début de la demande de traitement. Toutefois, lorsque la personne est appelée en entrevue ou que le dossier est complet, il arrive souvent qu'elle doive subir de nouveau ces examens médicaux parce que les premiers résultats ne sont plus valables. Y aurait-il une autre façon de procéder, en ce qui concerne les examens médicaux, afin que les demandes de parrainage soient traitées avec plus d'efficacité? Avez-vous une suggestion à faire au comité?

M. Sidney Frank: Dans le cas des demandes de parrainage des époux, ces derniers passent des examens médicaux avant de présenter la demande, mais je ne crois pas que ce soit obligatoire. Par ailleurs, il est très rare que les résultats ne soient plus valables lorsque la personne est convoquée en entrevue. En parlant de la Chine...

[Traduction]

Le président: Il nous va falloir passer à quelqu'un d'autre. Je regrette, mais vous avez déjà de beaucoup débordé le temps qui vous revenait.

Madame Chow.

Mme Olivia Chow (Trinity—Spadina, NPD): J'ai remarqué qu'à New Delhi, le chiffre a traditionnellement été de 2 000 ou 3 000, au cours des 10 dernières années environ, alors qu'en 2005, c'est autour de 4 271 demandes qui sont arrivées — juste pour des parents.

Que s'est-il véritablement passé? Avez-vous fait une liquidation de l'arriéré? Car pendant cette période de 10 ans, il n'y a eu une augmentation que pour cette seule année.

Quelqu'un aimerait-il répondre à cela?

Je n'ai pas beaucoup de temps, alors...

M. David Manicom: J'étais à l'époque le directeur du bureau central, et M. Frank était à New Delhi, en train de faire tout le travail.

À l'époque, le gouvernement avait, pour une brève période de temps, ramené à 6 000 l'objectif pour les parents. Tôt dans l'année civile, cela avait suscité beaucoup de discussions publiques, et le nombre a été porté, je pense, à 18 000. Il nous a donc fallu très rapidement atteindre cet objectif. Nous avons un vaste inventaire disponible à New Delhi. Nous avons envoyé à New Delhi d'importantes équipes de formation et d'intervention spéciales en vue d'atteindre cet objectif.

Mme Olivia Chow: Eh bien, à Beijing, la même année, le nombre est passé à 297. Puis, si vous regardez la tendance sur six ans entre 2005 et 2010, le nombre a varié entre 600 et 500. Mais si votre cible est d'environ 1 000, c'est à peu près la moitié de ce nombre. Comment cela fonctionne-t-il?

S'il y a eu accueil de demandes, la cible a augmenté, alors pourquoi New Delhi et pas Beijing, pendant cette même période? La raison pour laquelle je pose la question est que...

Allez-y.

M. David Manicom: Cela m'ennuie, mais je ne me souviens pas. Si je ne m'abuse, nous avons ciblé le plus ancien arriéré au niveau mondial.

Mme Olivia Chow: À Beijing, donc, si la cible est d'environ 1 000...

Peut-être que vous pourriez nous éclairer, monsieur Gilbert. En 2009, le nombre a été de 637, et en 2010, il a été de 513. Il y a donc régulièrement un nombre inférieur. Là n'est pas l'objectif.

M. Rénaud Gilbert: Je n'ai pas le même chiffre que vous, il me semble.

M. Sidney Frank: Je peux dire que depuis que je suis à Beijing, c'est-à-dire depuis 2006, nous avons toujours atteint exactement l'objectif fixé pour nous.

Mme Olivia Chow: Je parle des parents.

M. Sidney Frank: Oui, tout à fait.

• (0940)

Mme Olivia Chow: Le nombre que j'ai donc reçu par suite de ma demande au service de la Chambre des communes n'est alors sans doute pas juste.

Ainsi, entre 2006 et 2010...

M. Sidney Frank: Nous avons toujours atteint l'objectif, oui.

Mme Olivia Chow: Bien.

Répertoriez-vous le nombre de personnes qui meurent pendant qu'elles sont en attente? Je veux parler des parents qui ont fini par abandonner leurs demandes.

M. Rénaud Gilbert: Non.

Mme Olivia Chow: Vous ne répertoriez pas ces cas?

M. Rénaud Gilbert: Il y a diverses raisons pour lesquelles les gens peuvent abandonner leurs demandes. Il arrive que nous demandions à des personnes de fournir des documents ou de subir un examen médical, et si elles ne font pas le nécessaire, alors il nous faut fermer le dossier.

C'est ainsi que nous ne connaissons pas nécessairement le motif. Il arrive que des gens changent d'avis.

Mme Olivia Chow: En effet.

Quel pourcentage environ de l'ensemble des cas sont abandonnés, toujours pour la catégorie des parents?

M. Rénaud Gilbert: Je ne dispose pas de cette information. Avec l'actuel système, lorsqu'il y a un refus, nous ne pouvons pas inscrire la raison du refus, que ce soit le fait d'une relation de complaisance, du décès de l'intéressé ou du fait que celui-ci ait tout simplement changé d'avis. Nous ne prenons pas note de la raison, alors je ne saurais vous dire.

À l'avenir, avec le SMGC, notre nouveau système, nous pourrions inscrire le motif du refus, mais ce n'est pas le cas à l'heure actuelle.

Mme Olivia Chow: Pas en ce moment, d'accord.

Quand le nouveau système va-t-il être mis en oeuvre?

M. Rénaud Gilbert: Il est opérationnel presque partout; 85 p. 100 des bureaux en sont aujourd'hui dotés. Les bureaux de New Delhi et de Manille l'ont, ce sera au tour de Beijing dans deux semaines, et notre bureau aux États-Unis, le dernier à le recevoir, l'aura le 16 mars. Ce travail sera donc fait à l'étranger, mais pas au Canada.

Mme Olivia Chow: Pas au Canada.

Passant maintenant à autre chose, pourquoi avez-vous déménagé le traitement administratif de demandes des travailleurs qualifiés d'Islamabad à Londres en...?

M. Rénaud Gilbert: Il y a plusieurs raisons à cela. L'une des raisons, c'étaient les conditions à Islamabad. Il est très difficile, premièrement, du fait de la situation là-bas sur le plan de la sécurité, d'y augmenter la taille de notre effectif. En gros, il nous faudrait

augmenter la taille de notre effectif lorsque nos employés peuvent à tout moment se faire demander de rester à l'intérieur de l'enceinte diplomatique, dans leur maison. C'est pour des raisons de sécurité, cette partie-là.

Nous avons la capacité de faire ce travail à Londres. Le bureau de Londres est, par exemple, déjà responsable de tous les pays du Golfe. C'était un pays de plus. Ce que nous espérons donc c'est y faire des gains d'efficacité et permettre au bureau d'Islamabad de se concentrer en vérité sur les cas de la catégorie de la famille et sur les visiteurs, pour lesquels le défi est de taille.

Mme Olivia Chow: J'ai une question pour M. Frank.

Maintenant que le nombre pour Beijing, la cible, a augmenté, envisagez-vous que les délais d'attente puissent diminuer quelque peu? Je veux dire par là que 37 mois s'inscrivent du côté supérieur de la fourchette de la moyenne pour tous les autres pays.

M. Sidney Frank: Oui, tout à fait. Notre inventaire est à...

Mme Olivia Chow: Vous avez dit 7 000.

M. Sidney Frank: Oui. Si l'objectif est de 2 500, dans la plupart des cas, ce sera deux personnes, ce qui va faire une différence.

Mme Olivia Chow: Pourriez-vous prédire ce que vous pensez que ce pourrait être pour l'année à venir?

M. Sidney Frank: Je ne pense pas vouloir m'y hasarder.

Mme Olivia Chow: Je peux comprendre pourquoi.

M. Sidney Frank: Dans certains cas, les demandes prennent du temps; les parents ont des problèmes de santé, ou bien des examens médicaux plus poussés sont requis. L'une des choses qui ralentit en définitive le traitement est le fait que les parents soient au Canada du fait que nous leur ayons délivré des visas de visiteur. Ils se rendent au Canada, nous leur écrivons à leur adresse en Chine, mais ils ne sont plus là-bas. Et c'est ainsi qu'il y a un chassé-croisé.

Mme Olivia Chow: Il y a combien de cas de ce genre? Je croyais que si vous faisiez une demande dans la catégorie de la famille, il y avait en définitive peu de chances que vous puissiez voyager, que vous obteniez le visa requis.

M. Rénaud Gilbert: Nous n'avons pas de chiffre quant au nombre de personnes qui sont présentement munies d'un visa, mais 50 p. 100 des parents et grands-parents dont les demandes sont dans l'inventaire ont eu un visa à un moment donné. Il y en a donc un bon nombre qui font des allers-retours entre les deux pays.

En ce qui concerne le délai de traitement, il est une chose qu'il faut garder à l'esprit. Lorsque nous finalisons nombre des vieux cas, le délai de traitement ne diminue pas de façon marquée de ce fait, car lorsque nous bouclons des dossiers vieux de 35 mois, le délai de traitement sera de 35 mois. Ce n'est que par la suite que le délai diminuera.

Le président: Merci.

Monsieur Shory.

M. Devinder Shory (Calgary-Nord-Est, PCC): Merci, monsieur le président.

Merci aux témoins d'être venus.

Ce matin, monsieur le président, mes observations seront peut-être perçues comme étant partiales, mais le fait est que c'est le gouvernement libéral qui a porté la taxe d'établissement à 975 \$ et qui a causé l'explosion... qui a laissé l'inventaire de travailleurs qualifiés exploser de plus de 650... ce qui prenait plus de six ans.

Par ailleurs, le fait est que ce gouvernement a ramené le droit d'établissement à environ 50 p. 100.

D'autre part...

● (0945)

M. Justin Trudeau: J'invoque le Règlement.

Le président: Monsieur Trudeau, pour un rappel au Règlement.

Vous savez, avant que vous ne disiez quoi que ce soit...

C'est votre temps, et vous pouvez dire ce que vous voulez, mais la difficulté est que j'essaie de maintenir un peu d'ordre ici. Je pense, bien franchement, que cela va braquer l'opposition.

M. Trudeau souhaite faire un rappel au Règlement.

M. Justin Trudeau: J'aimerais simplement souligner, monsieur le président, que cette étude porte sur les délais d'attente, et non pas sur les droits.

Le président: Très juste.

Monsieur Shory, peut-être pouvez-vous poursuivre.

M. Devinder Shory: Merci du commentaire de mon collègue, mais les droits et les délais d'attente font partie de la même chose.

Permettez que je revienne sur le délai d'attente qui intéresse mon ami. Le délai d'attente, avec l'actuel gouvernement, pour la catégorie des travailleurs qualifiés, est aujourd'hui de moins d'un an, et non pas de six ans ou plus.

Tout cela étant dit, vu que le gros de la communauté de l'Asie du Sud de Calgary est établi dans ma circonscription, j'aimerais poser ma question, et je l'adresse à M. Manicom.

Monsieur Manicom, je comprends qu'en voulant réduire les délais d'attente, il nous faut prendre des décisions intelligentes, et il nous faut prendre les décisions qui sont dans l'intérêt du Canada. J'aimerais vous demander quels genres de problèmes vous relevez dans votre région, et qui expliquent ces délais d'attente prolongés pour les demandeurs.

M. David Manicom: De manière générale, de longs délais d'attente ne sont pas le résultat du traitement des demandes reçues. Il y a de longs délais d'attente lorsque le volume de demandes reçues est supérieur aux cibles, c'est-à-dire au nombre d'admissions que nous pouvons approuver. Cela vaut pour la très grande majorité des délais d'attente dans les missions à l'étranger.

Il est, certes, vrai, qu'en plus de cela, un certain nombre de demandes sont assorties de documents frauduleux et requièrent un temps de traitement supplémentaire, et dans le cas tout particulièrement de la catégorie des parents et grands-parents, des problèmes médicaux, par exemple tuberculose active, peuvent amener des délais de traitement importants.

Ce sont là, je pense, des éléments qui contribuent un peu à la prolongation des délais de traitement, mais le principal est la différence entre le nombre de demandes reçues et les objectifs fixés.

M. Devinder Shory: Parlant chiffres, l'an dernier, le Canada a accueilli un nombre record de nouveaux arrivants, plus qu'au cours des 50 ou 55 dernières années. Bien sûr, vous et vos collègues ont en la matière joué un rôle important. J'aimerais vous en remercier de nouveau.

Nous comprenons que le réseau outre-mer a ses propres objectifs opérationnels à l'intérieur des plans en matière de niveaux d'immigration. Vos admissions, notamment celles de New Delhi, ont-elles dépassé ces cibles? Dans l'affirmative, pourquoi et comment?

M. David Manicom: Nous avons délivré pour 102 p. 100 de notre cible en matière de visas. Le gros de ce dépassement a résulté du fait que nous ayons atteint 109 p. 100 de la cible pour les

conjointes prioritaires de la catégorie de la famille, pour laquelle notre politique mondiale est de traiter autant de demandes que possible, et ce aussi rapidement que possible, afin de ne pas maintenir séparés des membres de la famille immédiate.

Exception faite de notre programme pour la catégorie prioritaire du regroupement familial, nous avons atteint 100,1 ou 100,2 p. 100 de notre cible, si ma mémoire est bonne.

M. Devinder Shory: Serait-il juste de dire que l'orientation récemment adoptée par le gouvernement amène des résultats positifs et le traitement en temps opportun des demandes, dans le cas surtout des travailleurs qualifiés?

M. David Manicom: Je pense, monsieur, que cette question devrait plutôt être posée au ministre dont je relève.

M. Devinder Shory: Très bien.

N'importe qui peut répondre à cette question. Selon vous, que devrait faire encore le gouvernement pour que le programme soit plus efficient et plus efficace?

M. Rénaud Gilbert: Je dirais que le défi de l'actuel gouvernement, et de tout gouvernement, est de faire en sorte que le programme soit aussi simple que possible. C'est définitivement un souci. Le fait d'exercer un certain contrôle sur le nombre de demandes qui arrivent à une forte incidence. C'est certainement ce que nous constatons dans le cas du plus récent programme pour travailleurs qualifiés, pour lequel le nombre de demandes pouvant être reçues est plafonné.

En dehors de cela, il incomberait au gouvernement du jour de décider que la clé est d'avoir des programmes simples.

● (0950)

M. Devinder Shory: En ce qui concerne le plafond, si je comprends bien, dans le cas de la catégorie des travailleurs qualifiés, il y a récemment eu un plafond pour certaines catégories précises.

Comme l'a mentionné M. Manicom, la cible a été dépassée l'an dernier. Si la cible est atteinte ou dépassée, ou si la cible plafonnée est atteinte dans les temps ou plus rapidement, seriez-vous en mesure de vous occuper de la catégorie du regroupement familial si le nombre de demandes reçues était supérieur au nombre d'admissions prévu?

M. Rénaud Gilbert: Mon collègue a décrit le travail qui est fait à la mission, et dont une part importante concerne les visas de résidence temporaire. Cela a une incidence énorme sur notre capacité de prendre des décisions et de délivrer des visas d'immigrants. En 2010, nous avons eu une certaine capacité en la matière, du fait que moins de visiteurs soient venus en 2009. Il y a toujours un décalage dans le temps entre la date de délivrance d'un visa et la date d'arrivée de l'intéressé au Canada. Par exemple, presque tous les immigrants qui vont arriver aujourd'hui, le 15 février, ont reçu leur visa en 2010, et non pas cette année-ci. Ils l'ont reçu l'an dernier.

Pourrions-nous faire plus? Cela dépend en partie des ressources. Les ressources sont définitivement un aspect, mais ce sont les cibles qui ont, et de loin, la plus forte incidence sur les délais de traitement. En ce qui concerne les cas prioritaires dans la catégorie des conjoints et des enfants à charge mineurs, il n'y a pas de cible à proprement parler. C'est une estimation. L'estimation dépend du nombre de demandes que nous recevons, et le dépassement de la cible l'an dernier a donc été largement attribuable à un nombre supérieur de demandes pour conjoints.

Le président: Merci, monsieur Shory.

J'ai quelques questions pour M. Gilbert.

Est-ce que l'une de ces trois missions connaît des délais d'attente plus longs que les autres?

M. Régnald Gilbert: Le délai d'attente est légèrement différent dans chacune de notre soixantaine de missions. Le délai de traitement des conjoints prioritaires est le plus court à Beijing et probablement le plus long à Nairobi. Il varie d'une mission à l'autre, mais il n'est pas...

Le président: Je sais cela. Mais j'ai retiré des questions posées par mes collègues l'impression que les difficultés sont plus grandes dans certaines régions que dans d'autres. Je pense qu'il importe que le comité sache si Nairobi, mettons, constitue un problème. Si les autres missions sont un problème, nous avons besoin de le savoir, car il se peut que le gouvernement puisse apporter des remèdes.

Vous avez indiqué que les ressources peuvent être un problème. Il peut y en avoir d'autres.

M. Régnald Gilbert: Oui, les ressources sont l'un des problèmes. C'est certainement vrai dans le cas du traitement des demandes de conjoints. Les retards peuvent aussi être causés par un afflux de demandes dans d'autres catégories, telles que les étudiants ou visiteurs. Nos programmes sont assez simples et ce que nous appelons le « contrôle du volume des demandes » exerce également un impact majeur.

Nous cherchons à égaliser les délais d'attente autant que possible. Nous avons envoyé des ressources additionnelles à Nairobi l'an dernier, mais ces ressources ont été prélevées dans d'autres missions, ce qui a quelque peu égalisé les délais entre missions. Dans certaines on verra alors les délais raccourcir, et dans d'autres ils vont s'allonger.

Le président: Oui.

En ce qui concerne les visas octroyés... et je songe là à chacune de ces trois missions, et je suppose que Nairobi en est une autre. Quel pourcentage des visiteurs auxquels un visa est octroyé ne repartent pas?

• (0955)

M. Régnald Gilbert: Eh bien, nous...

Le président: Je pose la question car on demande souvent aux députés leur aide pour faire venir une mère ou une soeur. L'une des réponses favorites est que l'on craint que ces visiteurs ne repartent pas.

Se pose-t-il un problème dans certaines de ces missions?

M. Régnald Gilbert: Nous n'avons pas de contrôle à la sortie, et nous ne savons donc pas combien de ces personnes ne repartent pas. Nous savons combien demandent le statut de réfugié ou demandent à rester pour raisons humanitaires. Le chiffre est important si l'on considère le nombre des demandes de statut de réfugié. Beaucoup de ces demandeurs sont arrivés avec les visas que nous avons accordés. Un visa va être octroyé chaque jour dans l'une de ces trois missions. Certaines de ces personnes qui étaient censées venir rendre visite à des membres de la famille vont rester au Canada et revendiquer le statut de réfugié.

Avons-nous les chiffres exacts? Non, parce qu'il n'y a pas de contrôle à la sortie. Mais chaque jour nous sommes informés qu'une personne qui est venue rendre visite à une soeur a revendiqué le statut de réfugié à son arrivée. Cela arrive chaque jour dans presque toutes les missions.

Le président: Merci.

Monsieur Oliphant.

M. Robert Oliphant (Don Valley-Ouest, Lib.): Merci, monsieur le président.

Merci de votre présence et du travail que vous faites.

J'ai quelques questions sur les cibles. Le mot « cible » me gêne un peu car habituellement une cible est quelque chose que l'on vise à réaliser en partant de zéro, alors que vous fonctionnez en réalité dans le sens inverse. Vous avez un arriéré que vous cherchez à limiter, et j'appellerais donc cela un contingent plutôt qu'une cible.

Lorsque j'étais dans les affaires, nous voulions produire une certaine quantité d'acier. C'était là notre cible. Lorsque j'étais pasteur d'une église et voulait attirer un nombre x de personnes et faire entrer une somme x d'argent, c'était une cible. En l'occurrence, ce n'est pas une cible, c'est en réalité un contingent.

J'aimerais donc savoir, suite aux remarques de M. Manicom, quel rôle vous jouez dans l'établissement des cibles du gouvernement, et quel rôle jouent vos arriérés à cet égard.

M. Régnald Gilbert: Si vous le permettez, je commencerai par dire que sur le plan de l'établissement des cibles gouvernementales en général, notre rôle est principalement consultatif. En outre, il est de notre devoir de dire si nous pouvons remplir l'objectif ou non. En effet, même si l'on nous demandait de traiter dix fois plus, ou même seulement deux fois plus de demandes de travailleurs qualifiés, je dirais à mon ministre: « Désolé, même si vous le demandez, je ne pourrai pas ». Il nous incombe donc de dire ce qui est faisable et ce qui ne l'est pas.

Une fois qu'il a été décidé au niveau politique d'accepter un certain nombre d'immigrants au Canada, notre rôle au niveau de l'exécution est de faire en sorte qu'il en soit ainsi. Il est aussi de répartir entre les missions... La fixation de cibles pour les différentes missions est une tâche largement opérationnelle, et elle nous revient donc car la répartition doit être modifiée plusieurs fois dans l'année. Par exemple, nous l'avons déjà fait deux fois depuis le début de cette année. Il y a toujours des ajustements mineurs à faire ici et là, mais supposons que notre mission à Abidjan ferme pendant plusieurs semaines. Ainsi, Abidjan ne va pas émettre du tout de visas, et nous devons donc veiller à ce que d'autres bureaux compensent ce déficit.

M. Robert Oliphant: À Beijing, la cible pour 2011 est de 2 650 parents et grands-parents, à New Delhi c'est 2 500, et 800 à Manille. Est-ce que ces chiffres sont fonction de votre arriéré ou plutôt d'un objectif politique au Canada?

M. Régnald Gilbert: Ce ne peut pas être politique; je crois qu'ils ne savent même pas comment nous faisons la répartition, et à moins qu'ils ne reçoivent les mêmes documents que vous au niveau politique... C'est principalement fonction des dossiers en attente dans chacune des ces catégories. Lorsqu'il existe une cible, nous regardons l'arriéré, les dossiers déjà en attente. Nous regardons à quand les demandes remontent, combien sont proches de la délivrance du visa, si je puis exprimer les choses ainsi.

Voilà les facteurs clés qui déterminent ce qu'une mission peut faire. Également, avons-nous les ressources suffisantes pour atteindre la cible? Les choses sont ainsi pour la plupart des catégories.

Dans certaines autres, c'est une estimation, ou même si nous ne connaissons pas le nombre des dossiers en attente, nous cherchons à estimer où les demandes vont intervenir. C'est vrai des demandes de conjoints, et aussi des candidats des provinces ou du Québec où nous pouvons ne pas avoir tous les dossiers dans la filière au début de l'année. Mais nous savons que chaque année nous allons en recevoir un nombre x , en Roumanie, mettons. Eh bien, nous savons approximativement combien de dossiers roumains nous allons recevoir...

• (1000)

M. Robert Oliphant: Mais vous n'allez pas réellement chercher des demandes. Vous n'invitez pas à présenter des demandes.

M. Rénaud Gilbert: Nous en avons plein. Nous n'avons pas besoin de cela.

M. Robert Oliphant: Vous en avez suffisamment. Vous n'allez pas aller les chercher, et vous ne cherchez donc pas à atteindre une cible. Vous cherchez à limiter une cible.

M. Rénaud Gilbert: Eh bien, je...

M. Robert Oliphant: Vous n'allez pas voir les gens pour leur dire: « S'il vous plaît, parrainez votre conjoint, car nous manquons de conjoints »; vous ne dites pas: « S'il vous plaît, parrainez vos parents, car nous avons réellement une pénurie de parents cette année et je ne vais pas atteindre ma cible ». Vous avez en fait une grosse pile de dossiers en attente, et vous éliminez ce que vous pouvez, sur la base d'une sorte de méthode de tri, je suppose.

Je dois expliquer cela sans cesse aux habitants de ma circonscription qui souhaitent parrainer quelqu'un. Ils se plaignent du délai de traitement. Ils blâment les bureaucrates.

Le président: Votre temps est presque écoulé, monsieur Oliphant.

M. Robert Oliphant: Et je ne pense pas que ce soit de votre faute. Vous faites de votre mieux pour délivrer des visas à autant de gens... Mais l'objectif n'est que de 11 200 cette année.

Il est ridicule que je doive me justifier... essayer de défendre l'administration, car ce n'est pas elle le problème. J'essaie simplement d'y voir clair.

Le président: Eh bien, nous passons à M. Dufour.

[Français]

M. Nicolas Dufour: Merci beaucoup, monsieur le président.

Dans un autre ordre d'idées, je vais poser des questions concernant les immigrants investisseurs.

Monsieur Frank, au cours de votre présentation, vous nous disiez que dans la catégorie des gens d'affaires, les délais de traitement dans le cas de 80 p. 100 des demandeurs du programme fédéral et de celui du Québec sont passés de 47 à 30 mois. Pouvez-vous nous expliquer comment vous avez fait pour réduire les délais de 17 mois?

M. Sidney Frank: Comme on l'a expliqué à plusieurs reprises, on a des cibles et on reçoit un certain nombre de demandes. Les cibles ont augmenté à Beijing et on a pu ainsi traiter plus de dossiers.

M. Nicolas Dufour: Selon vous, est-ce qu'il y a encore des irritants entre le gouvernement fédéral et le gouvernement du Québec quant aux délais d'attente? Est-ce que des choses pourraient être améliorées de ce côté pour être encore plus rapides?

M. Sidney Frank: Il y a un bureau du Québec à Hong Kong. On travaille ensemble, on se parle souvent. Je pense qu'on a de très bonnes relations et que cela fonctionne très bien.

M. Nicolas Dufour: Excellent, merci beaucoup.

Monsieur Manicom, au cours de votre présentation, vous avez parlé d'un programme prioritaire pour les gens d'affaires, en collaboration avec 55 grandes entreprises. Ce sujet m'intéresse beaucoup.

Pouvez-vous en dire davantage à ce sujet? Par ailleurs, est-ce que ce type de programme pourrait être applicable à plus grande échelle?

M. David Manicom: Ce programme a été lancé il y a deux ans et demi à Delhi. On s'intéresse aux compagnies qui ont démontré leur fiabilité dans le passé et qui ont obtenu un très haut pourcentage d'approbation à la suite de demandes très fiables. On établit des liens directs avec ces compagnies, un point de contact pour éviter de recevoir des lettres d'invitation frauduleuses. La compagnie nous adresse directement un courriel. On a énormément diminué le volume de documentation requise car il s'est créé une relation de confiance. Le programme s'est graduellement développé, ce qui fait qu'on fait maintenant affaire avec 55 compagnies. Ce sont surtout des compagnies de haute technologie et des grandes multinationales qui ont les moyens de surveiller et de contrôler les déplacements de leurs employés d'une façon très stricte. Dans le cadre de ce programme, la fiabilité de la compagnie rend la prise de décision plus facile.

Le programme a fonctionné dans certains autres marchés, même si les marchés mondiaux sont très diversifiés. M. Gilbert pourrait vous en parler davantage. On envisage d'évaluer s'il y a d'autres marchés où un programme semblable, adapté à la situation locale, pourrait être mis en oeuvre.

M. Nicolas Dufour: Oui, parce que même si les entreprises et le contexte changent d'un pays à l'autre, il reste qu'il y a des entreprises canadiennes avec lesquelles on peut faire affaire, peu importe la région.

Monsieur Gilbert, je crois que vous aimeriez faire un commentaire.

M. Rénaud Gilbert: On a évalué la possibilité d'établir le même processus dans différents pays. On l'a fait au Mexique, par exemple, et en Argentine. L'endroit où il y a le plus de visiteurs d'affaires dans le monde, et de très loin, est la Chine, et il a été très difficile d'y établir le même processus. M. Frank pourrait peut-être vous en dire davantage à ce sujet.

• (1005)

M. Nicolas Dufour: Vous pouvez peut-être nous expliquer les raisons de ces difficultés.

M. Sidney Frank: Il y a deux raisons. Tout d'abord, une grande partie des visiteurs d'affaires qui se rendent au Canada sont des gens qui travaillent pour des compagnies d'État chinoises. Le système de demande de visa est différent. C'est le ministère des Affaires extérieures du gouvernement chinois qui soumet les demandes, ce qui empêche d'avoir un programme qui fonctionnerait rapidement. Aussi, pour ce qui est des gens d'affaires qui travaillent pour des compagnies privées, les délais de traitement sont suffisamment rapides, ce qui fait que ...

M. Nicolas Dufour: Il n'y a pas d'intérêt à établir ce processus.

M. Sidney Frank: C'est cela.

M. Nicolas Dufour: Merci beaucoup.

Le président: *Mister Uppal.*

[Traduction]

M. Tim Uppal (Edmonton—Sherwood Park, PCC): Merci, monsieur le président.

Merci de votre présence.

Quelqu'un a fait état de décisions politiques qui seraient prises dans ce domaine. Connaissez-vous personnellement des cas où le ministre aurait fixé des objectifs, ou bien les députés de la majorité, ou encore où des membres du Parti conservateur auraient participé à l'établissement de cibles, ou bien en décidez-vous avec les fonctionnaires ministériels?

M. Rénaud Gilbert: Cela dépend de ce dont vous parlez. L'objectif global est fixé par le gouvernement, indépendamment de nous. Mais les objectifs individuels sont fixés par les fonctionnaires, c'est-à-dire qu'ils décident les chiffres pour les différentes missions.

La seule exception, je crois, concerne certains engagements que le ministre a pris sur le plan du traitement des demandes de réfugiés. Il ne s'agit pas nécessairement de fixer une cible pour un pays donné, mais puisque les demandeurs potentiels sont principalement dans un pays donné, cela revient au même. La cible pour chaque mission individuelle est fixée principalement par mon service, en consultation avec la mission — autrement dit, pouvez-vous l'atteindre ou non?

M. Tim Uppal: Très bien. Merci.

Souvent, lorsque nous parlons de délais d'attente et de traitement, la solution rapide préconisée est d'engager plus de personnel.

Pouvez-vous me donner une idée du coût d'un agent, mettons à Delhi, Beijing, Islamabad, compte tenu de leurs frais de subsistance, leur salaire, les frais de voyage dans une année?

M. Rénaud Gilbert: C'est une question difficile. Si nous avions deux fois plus de personnel en poste à l'étranger, nous ne traiterions quand même que 11 200 dossiers de parents et grands-parents. Les ressources ne sont pas nécessairement le facteur limitant de ce point de vue. Cela tient en partie au fait que dans certains endroits, ou certaines années, mettons, il y a une augmentation des volumes de visiteurs. Comme David l'a mentionné, en été il a six agents s'occupant des travailleurs qualifiés, et 13 en hiver. Il y a quelques années, c'était zéro pendant certains mois de l'année. Cela a donc un impact.

Pour ce qui est du coût du personnel, c'est variable. Si c'est un agent basé au Canada...

M. Tim Uppal: Je parle de quelqu'un qui va effectivement prendre les décisions, d'un décideur sur le terrain.

M. Rénaud Gilbert: Nous avons des décideurs locaux, et le coût des deux est différent.

Il y a des frais généraux assez considérables, car nous sommes logés dans les ambassades. Le coût d'un poste se situe entre 300 000 \$ et 400 000 \$ par an. Ce n'est pas le salaire, bien sûr, c'est le coût du poste.

M. Tim Uppal: Certainement; beaucoup d'éléments interviennent.

Monsieur Manicom, vous avez dit que les visas de visiteur grimpent en flèche en avril. C'est la saison des voyages au Canada, et aussi la saison des mariages dans de nombreuses collectivités.

Lorsque cette charge de travail grimpe, comment gérez-vous cela? Que se passe-t-il des dossiers, peut-être de résidents permanents, qui attendent sur un bureau? Est-ce que les mêmes personnes qui traitent

les résidents permanents vont s'occuper aussi des visas de visiteurs lorsque ces demandes affluent?

M. David Manicom: Oui. Tous les agents à Delhi ont une affectation principale et une affectation secondaire. Tous les agents reçoivent une formation polyvalente, ce qui nous permet de placer des ressources sur une base quotidienne et hebdomadaire dans la section des résidents temporaires, de façon à ne jamais dépasser les délais de traitement des visas de résident temporaire ou de séjour. Nous sommes convaincus qu'au bout du compte cela préserve davantage de ressources pour le traitement des demandes de résidence permanente car cela nous garde aussi efficaces que possible. Nos efficacités se détériorent beaucoup si nos délais de traitement des visas de séjour dépassent trois ou quatre jours, et vous en entendriez certainement parler très vite dans vos bureaux.

Donc oui, ce sont les mêmes personnes, et pendant l'été nous puisons principalement dans notre importante section des travailleurs qualifiés. Nous pouvons donc y puiser du personnel pendant l'été et au printemps pour seconder notre section des résidents temporaires.

L'effectif de notre section de la catégorie familiale reste plus ou moins inchangé, car nous avons aussi une saison des mariages en Inde, et elle aussi est la plus occupée au printemps et en été avec un afflux de demandes nouvelles.

• (1010)

M. Tim Uppal: On a parlé des demandes de renseignements venant des députés. Selon la composition démographique de leur circonscription, je sais que beaucoup de députés envoient beaucoup plus de demandes que d'autres.

Quel effet cela a-t-il sur vos ressources lorsque vous avez à répondre à tant de demandes de renseignements de députés? Que faites-vous lorsque vous recevez une de ces demandes?

M. David Manicom: À New Delhi, nous y répondons presque toujours dans un délai de 24 à 48 heures. Nous en recevons de l'ordre de 5 000 à 6 000 par an.

Mais ce nombre est en recul. Nous espérons que notre bulletin destiné aux députés y a contribué, et aussi le fait que nos délais de traitement des demandes prioritaires de la catégorie familiale sont restés relativement courts, de même que celui des demandes de visas de séjour.

Ces demandes accaparent des ressources — je ne peux pas dire le contraire — mais nous avons un personnel local hautement efficace qui répond à nombre des demandes de renseignements routinières sous la supervision d'un agent basé au Canada. Mais oui, elles consomment quelques ressources.

Le président: Merci, monsieur Uppal.

Madame Grewal.

Mme Nina Grewal (Fleetwood—Port Kells, PCC): Merci, monsieur le président.

Moi aussi je tiens à vous remercier. J'apprécie tout le gros travail que vous abattez pour le compte du Canada et des Canadiens. Merci infiniment.

J'ai visité la mission de New Delhi et aussi celle de Beijing, et je sais que votre tâche n'est pas facile. J'ai vu de première main tout le travail que vous accomplissez, et aussi la fraude qui sévit.

J'ai quelques très courtes questions, vu que le temps m'est compté.

Premièrement, en quoi la mise en oeuvre du système mondial de gestion des cas va-t-il se répercuter sur les délais de traitement?

M. Régnald Gilbert: À court terme, il n'aura pas grand effet. Cependant, il nous permet de déplacer beaucoup plus facilement la charge de travail. Si nous avons un afflux de demandes dans un endroit, ou si nous voulons réduire un arriéré quelque part pour quelque raison, cela nous permet de redistribuer le travail beaucoup plus efficacement.

Hormis cela, l'efficacité... comme Micheline l'a fait remarquer, nous en sommes encore au stade de l'exploration préliminaire des gains possibles.

Mes collègues qui ont déjà le SMGC voudront peut-être en parler.

David ou Micheline.

M. David Manicom: Je dirais qu'il permet probablement davantage de gains d'efficacité au niveau des méthodes, et donc un meilleur usage de l'argent du contribuable, plutôt qu'une réduction directe des délais de traitement — bien que, avec le temps, il devrait l'autoriser aussi.

Nous en sommes au tout début. Nous apprenons toutes ses possibilités. Il offre quantité de capacités merveilleuses qui nous aideront à détecter la fraude, mieux trier les dossiers, nous donnera de meilleurs renseignements de fond sur les demandeurs et les sociétés et les habitants et les écoles et ainsi de suite, de façon à travailler plus intelligemment. Il permet aussi de rationaliser le traitement des dossiers, lorsque vous en avez de très similaires. Par exemple, si vous avez un groupe de 37 artistes qui se rendent à un grand événement, il vous permet de placer la même note dans chacun des 37 dossiers, et même d'en excepter un si vous le voulez, plutôt que d'ouvrir 37 dossiers séparés et d'y insérer la même note et de délivrer le visa individuellement 37 fois.

Il offre donc un certain nombre de capacités, et j'espère qu'au fil du temps il nous permettra de faire meilleur usage de l'argent du contribuable et indirectement de réduire les délais de traitement, particulièrement dans le cas des visas de séjour temporaire, je l'espère.

Mme Nina Grewal: Pourquoi le réseau ne redistribue-t-il pas les charges de travail aux pays qui ont des délais d'attente plus courts?

M. Régnald Gilbert: Nous le faisons de temps à autre. Je pense que la dernière fois que j'ai comparu devant le comité, nous parlions de Haïti, et c'est exactement ce que nous avons fait entre un bureau d'Ottawa et celui d'Haïti lui-même. Delhi a transféré une charge de travail à Varsovie il y a deux ou trois ans pour mettre à profit des ressources pouvant être sous-utilisées ailleurs; au lieu de déplacer les personnes, on déplace le travail.

En ce qui concerne les temps de traitement eux-mêmes, cela peut être utile lorsqu'il n'y a pas de plafond — par exemple, les dossiers de conjoints. Pour ce qui est des délais de traitement des travailleurs qualifiés, la décision politique d'en limiter le nombre admis a plus d'impact que le SMGC.

Une chose qu'il me faut préciser concernant le SMGC, c'est qu'il nous a permis, par exemple, de déjà modifier certaines méthodes de travail. La demande de parrainage d'un conjoint est maintenant créée au Canada avant d'être transmise à la mission. On peut économiser certaines étapes, si bien que lorsque le dossier parvient à la mission, celle-ci peut se concentrer sur la prise de décision et a moins à se préoccuper de détails administratifs.

• (1015)

Mme Nina Grewal: Existe-t-il des possibilités pour le gouvernement de rendre le système plus efficace et pratique pour les Canadiens?

M. Régnald Gilbert: Outre l'accroissement des ressources et la révision de politiques, je ne suis pas sûr. Il ne m'appartient pas de répondre à cela.

Mme Nina Grewal: Me reste-t-il du temps, monsieur le président?

Le président: Oui.

Mme Nina Grewal: Combien?

Le président: Eh bien, avec cet échange, il vous reste environ 15 secondes.

Des voix: Oh, oh!

Mme Nina Grewal: Merci, monsieur le président.

Le président: Je vais prendre ces 15 secondes pour moi.

C'est une question que les analystes posent, monsieur Gilbert. Quelle proportion des employés de vos missions sont-ils tenus d'être experts de la région — autrement dit, spécialistes de la culture? Les Américains ont cela.

Deuxièmement, pendant combien de temps un agent reste-t-il en poste dans une mission?

M. Régnald Gilbert: En réponse à la première question, soit la spécialisation, une grande partie de notre connaissance spécialisée vient de notre personnel recruté localement, qui travaille à la mission de façon quasi permanente. Sinon, nous avons des agents qui acquièrent des connaissances lorsqu'ils apprennent la langue. De nombreux agents en Amérique du Sud ont travaillé dans quelques missions d'Amérique du Sud...

Le président: Excusez-moi d'interrompre, mais je pose la question parce que certaines cultures ont des conceptions différentes, par exemple du mariage. Il est donc utile d'avoir quelqu'un qui soit un expert de la région.

M. Régnald Gilbert: Peut-être pourrions-nous décrire ce qui se passe lorsqu'un nouvel agent arrive à New Delhi.

M. David Manicom: Nous n'exigeons pas que nos agents passent toute leur carrière en Inde, par exemple, même si nous en avons quelques-uns qui aimeraient cela. C'est un pays fascinant. Nous avons un programme de formation local pour les nouveaux agents, où ils en apprennent beaucoup sur la législation locale relative au mariage, qui est très complexe en Inde, tout comme les coutumes, ainsi que des façons de déceler les cas problématiques de façon à pouvoir décider quels demandeurs convoquer pour un entretien.

Nous avons donc un programme de formation locale. Les nouveaux sont encadrés par des agents chevronnés. Nous avons ensuite une section de ce que nous appelons les analystes de cas, c'est-à-dire du personnel recruté localement qui travaille dans le programme depuis de nombreuses années et qui effectue une analyse initiale du dossier avant que celui-ci aille à l'agent qui prend la décision finale de convoquer ou non le demandeur à un entretien. Nous avons des techniques de ce genre.

Nous avons également une vaste bibliothèque juridique sur le droit familial indien, ainsi que les décisions de la Section d'appel de l'immigration de la CISR ainsi que des tribunaux canadiens, dans notre section juridique de Delhi. Nous possédons ce genre d'outils.

Le président: M. Wrzesnewskyj a quelques questions, mais d'abord, monsieur Gilbert, en moyenne, pendant combien de temps vos agents sont-ils en poste dans chaque mission?

M. Régnald Gilbert: Cela dépend de ce que nous appelons le niveau de pénibilité, qui est le miroir presque fidèle de la grille employée par le ministère des Affaires étrangères. Là où les conditions de vie sont plus pénibles, c'est une affectation de deux ans. Là où elles sont moins difficiles, c'est trois ans. Disons qu'aux États-Unis ou en Europe occidentale, c'est quatre ans.

En outre, des prolongations sont très souvent accordées. C'est pourquoi Sid est en Chine depuis...

Cela fait-il six ans?

M. Sidney Frank: Si vous englobez une affectation antérieure et le temps passé à Hong Kong, cela fait près de 10 ans que je m'occupe de dossiers chinois.

Le président: Est-ce bon ou mauvais? Je sais qu'il est presque tentant de répondre par une remarque spirituelle, mais ne vient-il pas un moment où il vaut mieux aller voir ailleurs?

M. Sidney Frank: Ces affectations n'ont pas été consécutives. J'ai presque 20 années de carrière, et j'y ai été en poste à différents moments et en différentes capacités.

Nous parlions justement de la connaissance de la culture et ainsi de suite. Je crois avoir cette connaissance...

Le président: Effectivement, après 10 ans, je suis sûr que vous l'avez.

M. Wrzesnewskyj a quelques questions.

M. Borys Wrzesnewskyj (Etobicoke-Centre, Lib.): Merci, monsieur le président.

Monsieur Gilbert, cette question vous a été posée à plusieurs reprises et dans vos remarques liminaires vous avez fait état à plusieurs reprises d'instructions ministérielles. M. Uppal vous a posé cette question. Vous avez dit que les chiffres d'ensemble sont fixés par le ministre ou le cabinet du ministre, et donc le chiffre de 11 200 pour les parents et grands-parents, soit la catégorie du regroupement familial, aura été fixé par le cabinet du ministre. Est-ce exact?

• (1020)

M. Régnald Gilbert: Le chiffre même de 11 200 n'a pas été fixé par le bureau du ministre. Les niveaux sont indiqués dans le rapport déposé au Parlement en novembre. Je suis sûr que vous en avez reçu copie. Une fois établis les niveaux déposés au Parlement, l'administration réfléchit aux moyens: pour parvenir à 12 000 grands-parents admis au Canada en 2011, combien de visas nous faut-il délivrer? Nous devons prendre en considération les visas déjà octroyés vers la fin de l'année précédente, qui sont actuellement aux mains des titulaires, et nous devons calculer aussi ce que nous appelons le taux de perte, soit les visas délivrés mais jamais utilisés.

M. Borys Wrzesnewskyj: Sans passer en revue toute la formule, les instructions viennent du bureau du ministre et vous cherchez ensuite une façon de les concrétiser. Est-ce exact?

M. Régnald Gilbert: C'est juste.

M. Borys Wrzesnewskyj: D'accord, merci. Cela signifie que vous avez reçu des instructions pour 11 200 et que vous avez cherché une façon d'atteindre concrètement cette cible ou ce contingent.

M. Régnald Gilbert: C'est juste.

M. Borys Wrzesnewskyj: Le contingent pour Beijing est de 2 650. Sur un chiffre global, une cible ou un contingent d'immigration de 217 800, 11 200 représentent environ 5,1 p. 100. Antérieurement, sous le gouvernement libéral, c'était environ

10 p. 100, avec des variations, mais à peu près 10 p. 100. Nous voyons donc une division par deux.

Donc, c'est une cible mondiale de 5 p. 100, mais à Beijing c'est 2 650 sur un total de 9 425, soit 28,1 p. 100. En gros, au bureau de Beijing, un immigrant sur trois appartient à cette petite catégorie des parents ou grands-parents.

Comment parvenez-vous à cette décision que la vaste majorité des parents et grands-parents vont venir — ou une minorité importante, une personne sur trois — de ce bureau de Beijing? Est-ce parce que c'est là que les ressources sont concentrées, et une combinaison de ressources, ainsi que l'arriéré? Comment arrivez-vous à ce résultat?

M. Régnald Gilbert: Cela dépend d'où proviennent les demandes. Chaque année, près de 50 p. 100 des demandes à l'échelle mondiale proviennent de Chine ou d'Inde.

Lorsque nous parlons de Beijing, Beijing et Hong Kong ont à peu près la même charge de travail. Le travail est divisé par province, mais au bout du compte tous viennent du même pays.

M. Borys Wrzesnewskyj: Permettez-moi de vous interrompre. Vous dites que 50 p. 100 proviennent de ces deux pays.

M. Régnald Gilbert: C'est environ 40 p. 100 et quelques.

M. Borys Wrzesnewskyj: D'accord. Si nous regardons à New Delhi, c'est 2 500. De fait, ce chiffre est correct, vu les demandes de regroupement avec des parents et grands-parents; vous alimentez ces chiffres. Mais si l'on regarde Beijing avec 2 650, les parents et les enfants pour leur part ne représentent que 2 000. Vous avez en fait un taux plus élevé de grands-parents à la sortie du système que de parents et d'enfants.

À partir de quel moment ce système se renforce-t-il de lui-même, dès lors que vous avez des ressources supplémentaires...? Par exemple, vous avez dit que vous avez 150 agents à New Delhi, et donc des ressources supplémentaires permettant de traiter un volume supérieur. J'ai vu des files d'attente devant des sections consulaires à faible effectif, et les gens se le disent: il faut faire la queue pendant un jour ou plus, et cela n'en vaut pas la peine, on va vous refuser.

Le président: Vous n'avez presque plus de temps, monsieur Wrzesnewskyj.

M. Borys Wrzesnewskyj: Pour ce qui est de la proportionnalité, vous avez dit en gros que vous cherchez à égaliser les délais d'attente à l'échelle mondiale, et pourtant si je regarde les extrapolations pour certaines de vos sections consulaires, on arrive à des chiffres pouvant atteindre 16 ans, par opposition à un ou deux ans dans certaines de ces missions très bien dotées en personnel.

Quand cela va-t-il être réglé? Quand ces collectivités ici au Canada vont-elles avoir quelques réponses quant aux raisons pour lesquelles elles doivent attendre sept ans, neuf ans, 10 ans ou 15 ans, car les gens finissent par abandonner?

• (1025)

M. Régnald Gilbert: Je dois clarifier une chose. Je ne sais pas de quelles collectivités vous parlez, les 16 années ou les sept années, mais je crois que les extrapolations sont fondées sur une cible fixe et sont identiques chaque année.

En fait, le jeu de cibles que vous avez en main a été établi début janvier. Nous l'avons modifié deux fois depuis. C'est là quelque chose qui change au fil des années, comme je crois que nous l'avons démontré. Dans le cas de la Chine, nous avons plus que doublé l'objectif pour les parents et grands-parents cette année, et nous avons réduit celui de l'Inde. On ne peut pas juste prendre le nombre brut et le multiplier par le nombre d'années. Cela ne fonctionne tout simplement pas ainsi.

Les augmentations ou diminutions tiennent à l'ampleur de l'arriéré ancien et nous cherchons à égaliser celui-ci. Je ne dis pas que nous avons réussi. Nous n'atteindrons probablement jamais la perfection, mais nous cherchons à égaliser les délais de traitement entre les missions et entre les collectivités.

Le président: Merci.

Madame Wong.

Mme Alice Wong (Richmond, PCC): Merci, monsieur le président.

Merci aux collègues d'outre-mer.

Je répète que j'ai visité au moins deux de vos bureaux, en prenant sur mon temps propre et en payant de ma poche. Bienvenue chez vous, au Canada. Je dois vous féliciter de tout le bon travail que vous faites à l'étranger. Ce n'est que lorsqu'on a l'occasion de se rencontrer face à face que l'on réalise les défis auxquels vous êtes confrontés.

Il me semble qu'une grande attention est accordée aux parents et grands-parents. Je veux vous demander une fois de plus si nous accordons des visas pour séjours multiples aux parents et grands-parents dans l'attente d'un visa de résident permanent. Ai-je raison de le penser?

M. Régnald Gilbert: Nous encourageons certainement toutes les missions à le faire. Peut-être mes collègues peuvent-ils faire part de leur expérience propre.

Mme Micheline Aucoin: Oui, beaucoup de parents et grands-parents demandent des visas de séjour pendant qu'ils attendent leurs visas de résident permanent. Dans l'ensemble, nous leur facilitons les choses et délivrons les visas.

Mme Alice Wong: Autrement dit, vous ne pouvez dire que ces grands-parents son obligés d'attendre une éternité de voir leurs petits-enfants, parce qu'il existe au moins un autre canal qui leur permet de faire le voyage pour voir leurs petits-enfants.

M. Régnald Gilbert: C'est exact.

Mme Alice Wong: Merveilleux, merci.

Je crois savoir que chaque mission... Je parle de la situation à Beijing. La raison pour laquelle vous vouliez faire plus dans une certaine mission est l'importance de l'arriéré, et vous vouliez écoulé plus rapidement cet arriéré. Ai-je raison de le penser?

M. Régnald Gilbert: C'est juste. Il s'agit aussi d'égaliser davantage les délais de traitement entre les missions. C'est une tâche de longue haleine, mais nous cherchons à les égaliser autant que possible.

Mme Alice Wong: En d'autres termes, l'arriéré, surtout à Beijing, était jadis et demeure beaucoup plus important que dans les autres missions. Vous avez donc voulu prendre les moyens de résoudre ce problème. Ai-je raison?

M. Régnald Gilbert: C'est juste.

Mme Alice Wong: Merci beaucoup.

Pouvez-vous expliquer également en quoi les difficultés que vous rencontrez dans vos missions diffèrent de celles que peuvent

connaître, par exemple, Londres ou Paris? La question s'adresse à vous tous.

M. Régnald Gilbert: Je ne suis pas certain que les difficultés soient réellement différentes. L'implantation des bureaux joue certainement un rôle. Plus précisément certaines contraintes sont fonction des bureaux.

La communication est probablement l'aspect primordial. L'un de nos gros problèmes en Afrique, par exemple, est la communication avec les clients. Dans certains pays, la poste fonctionne très bien, dans d'autres non. Nous encourageons les bureaux à recourir le plus possible au courriel pour communiquer avec les clients plus rapidement, mais tous ne nous fournissent pas une adresse courriel ou nous donnent la permission de communiquer avec eux par courriel. La communication est probablement l'un des grands facteurs.

La fiabilité des documents en est un autre. Nous n'allons pas examiner du même oeil un certificat de la police britannique et un de la police bangladaise. Nous effectuons davantage de vérification dans certains pays que dans d'autres. Dans certains pays, le document recherché n'existe tout simplement pas, si bien qu'il nous faut trouver d'autres façons d'obtenir le renseignement voulu.

Mme Alice Wong: Oui, lorsque j'ai visité le bureau de Manille, vos agents m'ont dit que dans certains cas de regroupement familial, c'est le conjoint qui tarde à vous envoyer les documents nécessaires. Ai-je raison de dire qu'à Manille...?

• (1030)

Mme Micheline Aucoin: Parlez-vous du conjoint qui parraine?

Mme Alice Wong: Oui.

Mme Micheline Aucoin: Oui, cela arrive parfois. À Manille, bien sûr, nous rencontrons des défis particuliers. Il n'y a pas de divorce aux Philippines. Certaines personnes se sont mariées tôt dans leur vie et se sont séparées. Mais sur papier, ce mariage est toujours valide. Ensuite la personne séparée se remarie 10 ans plus tard. C'est un problème, car sur papier cela signifie qu'elles se sont mariées deux fois. Ainsi, l'absence de divorce représente une difficulté particulière aux Philippines.

Nous avons d'autres problèmes. Par exemple, 10 p. 100 de la population philippine travaille ou a travaillé à l'étranger. Ces demandeurs vont nous fournir leurs certificat de police des Philippines, mais nous avons besoin de voir aussi les certificats de police de ces autres pays, et ainsi de suite.

Chaque bureau connaît ses défis propres. Je vous ai parlé de ceux de Manille, mais mes collègues pourront vous expliquer les leurs.

M. Régnald Gilbert: Peut-être une difficulté plus générale, dans le cas des parents et grands-parents, est que les réponses aux demandes de document rentrent beaucoup plus lentement que dans toutes les autres catégories. En outre, l'utilisation des visas tarde beaucoup plus que dans la plupart des autres catégories.

Souvent, comme quelqu'un l'a mentionné, les retards sont dus aux examens médicaux. Par exemple, beaucoup de parents et grands-parents doivent fournir un certificat d'examen médical différé. C'est assez largement répandu. Et de nombreux parents et grands-parents ne le présentent jamais. Leurs enfants voudraient les avoir au Canada, mais eux ne veulent pas y aller. On voit cela aussi.

Le président: Merci, madame Wong.

Nous passons à M. Dykstra.

M. Rick Dykstra (St. Catharines, PCC): Merci, monsieur le président.

Vous avez mentionné plusieurs choses dans votre rapport, madame Aucoin, sur lesquelles j'espère obtenir quelques précisions. La première est l'importante augmentation dans le programme des candidats des provinces à Manille et les changements apportés qui donnent aux provinces une plus grande influence sur les nombres. Vous avez mentionné que plus de 10 000 visas ont été délivrés pour cette catégorie et que la vaste majorité des dossiers ont été traités en moins d'un an.

Pouvez-vous nous en dire un peu plus et nous indiquer quels changements vous avez apportés au processus du fait que le programme des candidats des provinces a connu une si grande expansion depuis 2005-2006?

Mme Micheline Aucoin: Oui, les candidats des provinces sont l'une des catégories prioritaires, et nous traitons ces demandes très rapidement.

Nous avons reçu un nombre accru de ces demandes. À un moment donné, nous craignons que nous allions accumuler un arriéré, mais ensuite notre cible a été majorée de façon correspondante. Aussi, en dépit d'un accroissement considérable du nombre des demandes dans cette catégorie, nous avons pu maintenir les délais de traitement à moins d'un an.

M. Rick Dykstra: L'une des autres difficultés que vous avez signalées est le fait que le divorce n'existe pas aux Philippines. Pouvez-vous nous expliquer mieux pourquoi cela est un problème?

Mme Micheline Aucoin: J'ai mentionné que beaucoup de couples se séparent. Ils se marient en bas âge, puis se séparent, mais ne divorcent jamais car c'est impossible. Il est possible d'annuler un mariage, mais c'est une procédure très coûteuse et longue, et donc la plupart ne se donnent pas la peine. C'est un problème lorsque les personnes se remarient, mais strictement parlant, elles ne sont pas autorisées légalement à se remarier, et donc lorsque les personnes épousent un Canadien qui veut les parrainer, ces dossiers sont difficiles à traiter.

M. Rick Dykstra: Vous avez mentionné aussi que le Système mondial de gestion des cas n'est en place que depuis deux ou trois mois. Je sais que vous ne souhaitez pas en parler en détail dans vos remarques liminaires, mais pourriez-vous très brièvement nous indiquer quels avantages il vous a déjà apportés et en quoi il pourrait vous aider à réduire les délais d'attente et à traiter les demandes plus rapidement.

Mme Micheline Aucoin: Je crois que David et Réналd en ont parlé, et je ne ferai donc que réitérer leurs propos.

Le SMGC va nous permettre de très facilement redistribuer le travail vers les bureaux qui possèdent les ressources. Il offre aussi quelques autres attributs. La capacité de traiter des groupes de demandes mentionnée par David sera un outil très utile pour réduire les délais de traitement, surtout dans la catégorie des résidents temporaires, ce qui permettra de réaffecter ces ressources à la catégorie des résidents permanents.

Nous en sommes encore à faire les premiers pas, et en ce moment nous cherchons encore à trouver des astuces, à échanger les meilleures pratiques et ainsi de suite. Mais nous entrevoyons déjà les possibilités.

• (1035)

M. Rick Dykstra: C'est excellent; c'est très agréable à entendre.

Monsieur Frank, l'une de vos remarques a piqué ma curiosité. Nous venons de passer beaucoup de temps dans ce comité, comme vous le savez probablement, à adopter le projet de loi C-35. Vous avez indiqué dans votre exposé que:

Nous sommes conscients que des consultants préconisent le programme des investisseurs en Chine comme solution de rechange aux instructions ministérielles plus restrictives de la catégorie des travailleurs qualifiés visée par le projet de loi C-50.

J'aimerais que vous nous en disiez un peu plus à ce sujet. L'une des grosses questions qui a surgi lors du débat sur le projet de loi C-35 à laquelle il a été très difficile d'obtenir des réponses claires tient au fait que nous avons renforcé notre législation de façon à pouvoir sanctionner plus lourdement ces consultants ici, au Canada, mais bien sûr il est très difficile pour nous de poursuivre quelqu'un dans un autre pays; en fait, c'est impossible.

Vous avez mentionné cet aspect ici, et j'aimerais donc que vous nous en disiez plus sur la manière dont ces consultants ont pris connaissance de ce processus, et savoir combien de temps ils passent dans vos bureaux pour se renseigner sur les modifications de la législation canadienne et les répercussions sur eux lorsqu'ils tentent de convaincre des gens à émigrer au Canada.

M. Sidney Frank: Je dois commencer par dire que ces consultants ne commettent pas nécessairement une fraude lorsqu'ils conseillent à quelqu'un de présenter une demande dans une certaine catégorie. La personne ne sera peut-être pas celle que nous envisageons avec notre nouveau règlement concernant les investisseurs, mais il est possible qu'elle réponde aux critères si elle possède des biens en Chine et est directeur dans un bureau. Un consultant recherche le moyen d'obtenir un visa pour son client.

Cela dit, de nombreux consultants en Chine soumettent des demandes frauduleuses pour le compte de leurs clients. C'est un problème sérieux qui complique notre tâche. Nous serons certainement ravis de tout ce qui nous permettra de lutter contre les agissements de ces consultants.

Le président: Merci.

J'ai une courte question que les analystes ont suggérée.

Certains pays traitent une partie importante des demandes d'immigration sur leur territoire plutôt que dans des missions à l'étranger. Pouvez-vous nous dire — et je m'adresse à tous les témoins, mais peut-être surtout à ceux en poste à l'étranger — quelle partie d'une demande d'immigration se prête plus au traitement dans les missions à l'étranger?

M. Réналd Gilbert: Parlez-vous de la différence entre une mission à l'étranger et un bureau au Canada?

Le président: Oui.

M. Réналd Gilbert: C'est 85 p. 100 à l'étranger et environ 15 p. 100 au Canada.

Le président: Existe-t-il des parties d'une demande qui sont traitées à l'étranger qui pourraient mieux être traitées au Canada?

M. Réналд Gilbert: Je ne sais pas si la demande complète pourrait l'être, mais certaines parties des étapes peuvent être accomplies au Canada, peut-être de façon plus efficiente. Je songe, par exemple, à la création de dossiers.

Pour ce qui est de la prise de décision, les mieux aptes à rendre une décision sont ceux qui connaissent le mieux la clientèle. Très souvent, nous nous apercevons... en fait, nous constatons que dans presque tous...

Le président: Je comprends cela. C'est simplement que certains pays ont une administration plus centralisée que le Canada. Si vous pouviez faire des recommandations au comité indiquant quels aspects pourraient être davantage centralisés, cela nous serait utile.

M. Régnald Gilbert: Je ne suis pas sûr de pouvoir le faire dans cette enceinte. Une chose que je pourrais dire concernant l'expérience d'autres pays, c'est que l'Australie, par exemple, a centralisé une grande partie de son traitement, et maintenant fait l'inverse, décentralisant de nouveau. Donc, selon la source de l'information, cela peut faire une différence...

Certaines des formalités peuvent être faites à l'intérieur, comme on dit en Australie, et d'autres à l'extérieur. L'Australie, par exemple, traite les parrainages à l'étranger et non sur son territoire. Nous faisons l'inverse. Quelle méthode est la plus efficace? Je persiste à penser que c'est plus efficace de le faire ici, car nous sommes mieux placés au Canada pour évaluer la qualité du parrainage puisque le parrain y réside.

Je ne suis pas sûr de pouvoir formuler une recommandation. Tant la méthode centralisée que la décentralisée, selon le processus concerné, présente des avantages et des inconvénients.

• (1040)

Le président: Est-ce que d'autres témoins ont un avis sur cette centralisation des demandes?

M. Sidney Frank: Monsieur le président, vous avez mentionné cet aspect plus tôt: comment acquérir la connaissance de cultures particulières? S'il est question d'un pays donné où sévit la fraude, où nous savons qu'il y a fraude, où nous avons décelé de la fraude, il importe d'avoir cette connaissance locale de la culture pour prendre les décisions concernant ces dossiers.

Si vous cherchiez à centraliser la prise de décision, les dossiers qui s'y prêtent peut-être le mieux sont ceux concernant des pays appliquant la règle de droit, des pays où les risques ne sont pas très grands.

Le président: Merci.

Je veux remercier les membres de m'avoir permis de poser autant de questions ce matin.

Monsieur Trudeau.

M. Justin Trudeau: Merci, monsieur le président.

Je reviens à quelque chose qui m'a en quelque sorte accroché le regard, lorsque je m'occupe de cas dans ma circonscription, où les gens viennent me voir et me demandent pourquoi leurs parents doivent attendre si longtemps avant de pouvoir les rejoindre. L'une des choses qui les frustrer toujours c'est qu'ils ne parviennent pas à faire venir leurs parents même avec un visa de visiteur. Ces visas ne sont pas accordés aussi facilement que certains membres le pensent, ou bien alors ma circonscription est injustement pénalisée, ce que je ne crois pas.

Pourriez-vous nous indiquer quel pourcentage des parents et grands-parents en attente de venir reçoivent des visas de séjour temporaire, quel pourcentage de ceux qui le demandent...?

M. Régnald Gilbert: Nous n'avons que les statistiques pour les personnes qui en font la demande. C'est environ 50 p. 100. La majorité les reçoit, mais nous n'avons pas de statistiques qui nous permettent de calculer cela... Il nous faudrait probablement extraire une centaine de cas pour en faire une évaluation. Nous n'avons pas de données statistiques, car lorsque quelqu'un vient pour un court séjour, nous ne les enregistrons pas comme parents ou grands-parents. Cela n'est consigné nulle part.

M. Justin Trudeau: Est-ce que le nouveau système de gestion des cas va régler cela? Pourriez-vous faire un suivi de cet aspect?

M. Régnald Gilbert: Je ne crois pas. Je ne pense que nous ayons de fiche où seraient consignés les motifs du séjour — visite aux enfants, jouer au casino... Nous n'avons pas ces sous-catégories pour les visas.

M. Justin Trudeau: Mais vous devriez pouvoir déterminer, lorsque quelqu'un demande un visa de séjour, si la personne est déjà dans le système en attente d'un visa permanent, forcément. C'est dans ces cas-là, très précisément, lorsque les gens se voient refuser un visa de séjour, que l'on trouve l'une des coches les plus fréquentes — et nous avons tous vu le formulaire — devant la case « Nous ne sommes pas sûrs que vous rentrez à l'expiration de votre visa ». En outre, si vous avez déjà fait savoir que vous voulez vous installer de manière permanente parce que vous êtes parrainé, eh bien c'est un gros élément en défaveur de quelqu'un qui veut faire un séjour.

M. David Manicom: Je dirais plutôt l'inverse. Nous avons le plus vaste programme de regroupement familial du monde. Nous délivrons sans cesse des visas à des parents en cours de traitement; c'est totalement routinier. De fait, si la personne est en cours de traitement, elle a déjà fait la preuve qu'elle a la capacité financière de parrainer, et donc nos agents délivrent des visas d'entrées multiples de cinq ans dans bien des cas.

Certes, beaucoup se voient aussi déboutés. Normalement, on leur refuse lorsque les liens avec le pays d'origine sont très faibles et que l'immigrant au Canada n'est pas encore très bien établi et n'est probablement pas financièrement capable de parrainer. Là, l'agent des visas a une décision délicate à prendre, et certaines de ces personnes se voient refusées.

Le président: Je crois que M. Wrzesnewskyj aimerait poser une question.

M. Justin Trudeau: J'aimerais juste poser ma dernière.

Le président: Certainement.

M. Justin Trudeau: Le principe de l'immigration est de faire venir des étrangers pour travailler et servir notre pays en général. C'est l'un de nos objectifs. Nous cherchons à améliorer le Canada en améliorant la vie des Canadiens, qu'ils soient d'ici ou d'ailleurs.

Pourquoi est-il important d'accepter les parents et les grands-parents des immigrants? Nous en autorisons toujours 11 000, ce qui est un chiffre considérable. Pourquoi les gens disent-ils avoir besoin que leurs parents et grands-parents viennent?

M. Régnald Gilbert: Je crois que vous êtes probablement aussi bien placé que moi pour entendre ce que les gens disent à cet égard.

M. Justin Trudeau: Eh bien, comment le justifiez-vous?

M. Régnald Gilbert: Nous sommes l'un des très rares pays à le faire. L'Australie a un contingent de 200 l'an prochain ou un chiffre de cet ordre, et nous sommes donc dans une situation différente.

La raison que nous entendons plus souvent que toute autre, c'est le motif humanitaire.

Le président: Monsieur Wrzesnewskyj.

M. Borys Wrzesnewskyj: Le bureau du ministre a-t-il jamais communiqué avec vous, les sections consulaires de New Delhi ou de Beijing, aux fins de l'établissement de ces objectifs?

•(1045)

M. Rénaud Gilbert: Non.

M. Borys Wrzesnewskyj: Bien.

J'ai dit plus tôt que les cibles ou contingents...

Le président: Quelqu'un souhaite répondre?

Était-ce oui ou non?

M. Rénaud Gilbert: J'ai dit non.

Le président: Merci, monsieur.

M. Borys Wrzesnewskyj: Le chiffre est de 2 650 pour le bureau de Beijing, et dans son cas c'est la catégorie la plus importante. Il est de 2 000 pour les travailleurs qualifiés, de 1 500 pour les candidats des provinces, et donc il représente pratiquement un tiers de votre contingent pour l'année prochaine.

Lorsque je compare les 2 650 au chiffre du bureau de Kiev, celui-ci a un contingent de 25. Ce n'est que 1,6 p. 100 du total, contre 28,1 p. 100. Les délais d'attente dont de sept ou huit ans, par opposition à un à deux ans.

Pensez-vous qu'à Kiev, par exemple, les parents et grands-parents sont moins désireux d'être réunis avec leurs enfants ou petits-enfants au Canada que ceux d'endroits comme New Delhi? Est-ce que les parents, grands-parents dans un lieu comme Nairobi aspirent moins à être réunis avec leurs enfants et grands-parents que ceux de New Delhi et de Beijing?

Comment arrive-t-on à un chiffre qui est 1 000 fois supérieur dans un endroit que dans un autre, et où il représente pratiquement un tiers

de tous les immigrants — la catégorie la plus importante, à Beijing — plus importante que la catégorie des travailleurs qualifiés ou des candidats des provinces?

Le président: Nous allons devoir lever la séance.

M. Rénaud Gilbert: D'accord.

Oui, c'est 100 fois supérieur. Le...

M. Borys Wrzesnewskyj: C'est 1 000 fois supérieur. C'est 25 comparé à 2 650.

Une voix: [*Note de la rédaction: inaudible*]

M. Rénaud Gilbert: Oui, c'est 100 fois supérieur.

Le volume total à Kiev en attente est de 163. À Beijing, il est de 6 928, et c'est cela la principale différence. À Beijing, nous avons un volume de demandes 400 fois supérieur à celui de Kiev. C'est principalement l'explication.

Pour ce qui est de la comparaison entre les catégories, nous recevons davantage de demandes de parents à Beijing que de demandes de travailleurs qualifiés. C'est en partie pourquoi les cibles sont ce qu'elles sont.

Le président: Nous pourrions probablement continuer encore pendant une heure, mais le temps est écoulé.

Monsieur Gilbert, j'apprécie que vous et vos collègues soyez venus vous entretenir avec nous. Nous avons un problème avec les délais d'attente dans ce pays, et vos explications ont été très utiles. Je tiens à vous remercier au nom du comité.

La séance est levée.

POSTE  MAIL

Société canadienne des postes / Canada Post Corporation

Port payé

Postage paid

Poste-lettre

Lettermail

**1782711
Ottawa**

*En cas de non-livraison,
retourner cette COUVERTURE SEULEMENT à :*
Les Éditions et Services de dépôt
Travaux publics et Services gouvernementaux Canada
Ottawa (Ontario) K1A 0S5

If undelivered, return COVER ONLY to:
Publishing and Depository Services
Public Works and Government Services Canada
Ottawa, Ontario K1A 0S5

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

PERMISSION DU PRÉSIDENT

Il est permis de reproduire les délibérations de la Chambre et de ses comités, en tout ou en partie, sur n'importe quel support, pourvu que la reproduction soit exacte et qu'elle ne soit pas présentée comme version officielle. Il n'est toutefois pas permis de reproduire, de distribuer ou d'utiliser les délibérations à des fins commerciales visant la réalisation d'un profit financier. Toute reproduction ou utilisation non permise ou non formellement autorisée peut être considérée comme une violation du droit d'auteur aux termes de la *Loi sur le droit d'auteur*. Une autorisation formelle peut être obtenue sur présentation d'une demande écrite au Bureau du Président de la Chambre.

La reproduction conforme à la présente permission ne constitue pas une publication sous l'autorité de la Chambre. Le privilège absolu qui s'applique aux délibérations de la Chambre ne s'étend pas aux reproductions permises. Lorsqu'une reproduction comprend des mémoires présentés à un comité de la Chambre, il peut être nécessaire d'obtenir de leurs auteurs l'autorisation de les reproduire, conformément à la *Loi sur le droit d'auteur*.

La présente permission ne porte pas atteinte aux privilèges, pouvoirs, immunités et droits de la Chambre et de ses comités. Il est entendu que cette permission ne touche pas l'interdiction de contester ou de mettre en cause les délibérations de la Chambre devant les tribunaux ou autrement. La Chambre conserve le droit et le privilège de déclarer l'utilisateur coupable d'outrage au Parlement lorsque la reproduction ou l'utilisation n'est pas conforme à la présente permission.

On peut obtenir des copies supplémentaires en écrivant à : Les Éditions et Services de dépôt
Travaux publics et Services gouvernementaux Canada
Ottawa (Ontario) K1A 0S5
Téléphone : 613-941-5995 ou 1-800-635-7943
Télécopieur : 613-954-5779 ou 1-800-565-7757
publications@tpsgc-pwgsc.gc.ca
<http://publications.gc.ca>

Aussi disponible sur le site Web du Parlement du Canada à l'adresse suivante : <http://www.parl.gc.ca>

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

SPEAKER'S PERMISSION

Reproduction of the proceedings of the House of Commons and its Committees, in whole or in part and in any medium, is hereby permitted provided that the reproduction is accurate and is not presented as official. This permission does not extend to reproduction, distribution or use for commercial purpose of financial gain. Reproduction or use outside this permission or without authorization may be treated as copyright infringement in accordance with the *Copyright Act*. Authorization may be obtained on written application to the Office of the Speaker of the House of Commons.

Reproduction in accordance with this permission does not constitute publication under the authority of the House of Commons. The absolute privilege that applies to the proceedings of the House of Commons does not extend to these permitted reproductions. Where a reproduction includes briefs to a Committee of the House of Commons, authorization for reproduction may be required from the authors in accordance with the *Copyright Act*.

Nothing in this permission abrogates or derogates from the privileges, powers, immunities and rights of the House of Commons and its Committees. For greater certainty, this permission does not affect the prohibition against impeaching or questioning the proceedings of the House of Commons in courts or otherwise. The House of Commons retains the right and privilege to find users in contempt of Parliament if a reproduction or use is not in accordance with this permission.

Additional copies may be obtained from: Publishing and Depository Services
Public Works and Government Services Canada
Ottawa, Ontario K1A 0S5
Telephone: 613-941-5995 or 1-800-635-7943
Fax: 613-954-5779 or 1-800-565-7757
publications@tpsgc-pwgsc.gc.ca
<http://publications.gc.ca>

Also available on the Parliament of Canada Web Site at the following address: <http://www.parl.gc.ca>