



CHAMBRE DES COMMUNES
HOUSE OF COMMONS
CANADA

Comité permanent de la citoyenneté et de l'immigration

CIMM • NUMÉRO 007 • 2^e SESSION • 41^e LÉGISLATURE

TÉMOIGNAGES

Le jeudi 28 novembre 2013

—
Président

M. David Tilson

Comité permanent de la citoyenneté et de l'immigration

Le jeudi 28 novembre 2013

•(1105)

[Traduction]

Le président (M. David Tilson (Dufferin—Caledon, PCC)): Bonjour. Je déclare ouverte la septième séance du Comité permanent de la citoyenneté et de l'immigration en ce jeudi 28 novembre. Notre réunion est télévisée.

Nous accueillons ce matin l'honorable Chris Alexander, ministre de la Citoyenneté et de l'Immigration, qui est accompagné de quelques-uns de ses collaborateurs.

Nous discutons aujourd'hui du Budget supplémentaire des dépenses (B) sous la rubrique Citoyenneté et Immigration Canada.

Monsieur le ministre, je vous souhaite la bienvenue. C'est la première fois que vous comparez devant le meilleur des comités de toute la Chambre des communes.

L'hon. Chris Alexander (ministre de la Citoyenneté et de l'Immigration): Merci, monsieur le président. Je vous félicite d'avoir été nommé encore une fois à ce poste éminemment prestigieux. Si votre comité est le meilleur de la Chambre — et j'en suis fermement persuadé —, c'est pour une grande part à cause de votre leadership exceptionnel.

Le président: D'accord. Vous avez 10 minutes.

Des voix: Oh, oh!

L'hon. Chris Alexander: Je m'excuse d'être arrivé une minute ou deux en retard. Nous avons faussement l'impression qu'un vote devait avoir lieu.

[Français]

Je suis très heureux de vous présenter le Budget supplémentaire des dépenses (B) de 2013-2014 pour mon ministère et de répondre à vos questions, et ce, en compagnie des deux sous-ministres très doués de mon ministère.

[Traduction]

Je suis heureux de vous présenter ce budget supplémentaire dans le contexte des nombreuses réformes positives que nous continuons à mettre en oeuvre dans le système d'immigration canadien. Grâce à ces changements, l'immigration devrait avoir des effets plus directs et plus positifs sur notre économie. De plus, ils continueront à soutenir la lutte contre le recours abusif à nos systèmes d'immigration et d'octroi de l'asile et à moderniser le volet sécurité de notre système d'immigration. Cela était nécessaire à cause des pressions exercées par l'augmentation du nombre des immigrants, des visiteurs, des étudiants et des gens d'affaires. Il n'y a pas de doute que le système doit croître pour nous permettre de réaliser le potentiel du pays et de saisir les occasions qui, comme nous en sommes tous conscients, méritent d'être exploitées.

Le Budget supplémentaire des dépenses (B) prévoit des affectations qui nous aideront à poursuivre la mise en oeuvre de certaines de ces réformes importantes. Notamment, des fonds de

8,4 millions de dollars sont affectés à la mise en oeuvre de l'initiative d'autorisation de voyage électronique, ou AVE. L'AVE est un formulaire en ligne très facile à remplir pour les voyageurs qui n'ont pas besoin d'un visa pour entrer au Canada. Ce simple processus nous aidera à empêcher les criminels et les terroristes d'entrer au Canada tout en protégeant la grande majorité des voyageurs légitimes contre les lourdeurs administratives et les mesures de surveillance auxquelles il faut assujettir les groupes à risque élevé.

L'autorisation électronique de voyage électronique que devront remplir tous les passagers n'ayant pas besoin d'un visa avant l'achat de leur billet renforcera les systèmes de sécurité du Canada. Il s'agit d'une pratique exemplaire que beaucoup de nos partenaires — peut-être pas beaucoup, mais plusieurs — ont déjà adoptée.

Comme vous le savez, monsieur le président, nous nous sommes engagés, dans le cadre du Plan d'action sur la sécurité du périmètre et la compétitivité économique, à collaborer avec les États-Unis pour renforcer la sécurité de nos frontières. L'AVE nous permettra de contrôler les voyageurs qui viennent par avion au Canada et qui ne sont pas tenus d'obtenir un visa. Bien sûr, nos voisins américains, qui font partie du périmètre avec nous, seront exemptés. Grâce à cette collaboration, nos systèmes d'autorisation de voyage permettront non seulement de contrer les menaces possibles à la sécurité de l'Amérique du Nord, mais aussi de faciliter la circulation des voyageurs qui ne posent aucun risque potentiel pour nos pays. En effet, nous serons en mesure d'identifier et d'écarter les personnes interdites de territoire pendant qu'elles se trouvent encore à l'étranger plutôt que de prendre des mesures à leur arrivée à un point d'entrée canadien. Cela peut en outre nous assurer d'importantes économies.

Dans le cadre d'un autre engagement s'inscrivant dans l'initiative *Par-delà la frontière*, le Canada et les États-Unis collaboreront en vue d'établir et de coordonner des systèmes d'information sur les entrées et les sorties. Je sais que vous en avez discuté au comité et que la question a également été soulevée au Comité de la sécurité publique. À cet égard, le Canada s'emploie à élaborer un système d'échange de renseignements sur les voyageurs qui se rendent aux États-Unis par voie terrestre. Ce nouveau système permettra d'utiliser l'enregistrement d'une entrée à un poste terrestre pour établir l'enregistrement de sortie de l'autre pays.

Quand le système sera en place, nous saurons exactement quelles personnes sont entrées au Canada et à quel moment elles en sont sorties. Ces renseignements sont très précieux quand il s'agit de vérifier l'intégrité du système d'immigration et des visas de visiteurs. Le ministère disposera ainsi de renseignements précieux et objectifs sur les déplacements pour traiter les dossiers et déceler les fraudes possibles dans différents secteurs d'activités.

[Français]

Dans le Budget supplémentaire des dépenses de Citoyenneté et Immigration Canada, 1,2 million de dollars est affecté à l'amélioration du système de TI grâce auquel nous accédons aux renseignements sur les entrées et les sorties.

• (1110)

[Traduction]

Afin de mieux protéger nos frontières et de sauvegarder notre système d'octroi de l'asile, Citoyenneté et Immigration Canada sollicite 3 millions de dollars supplémentaires pour financer le Programme d'aide mondiale aux migrants irréguliers. Le programme fait suite à l'engagement pris par le gouvernement canadien de lutter contre le passage de clandestins, activité criminelle hautement lucrative qui met en danger des personnes très vulnérables ainsi que l'intégrité de nos frontières.

Dans le cadre du programme, le Canada viendra en aide aux migrants qui sont appréhendés lors du démantèlement d'une opération de passage de clandestins. Le programme nous aidera à gérer les besoins de base en nourriture, en eau et en abri de ces migrants, ainsi que leur retour volontaire et leur réintégration dans leur pays d'origine.

Monsieur le président, comme vous le savez, conformément à la Loi d'exécution du budget de 2012 adoptée par le Parlement, Citoyenneté et Immigration Canada procède à l'annulation de certaines demandes, présentées avant le 27 février 2008 au titre du volet fédéral du programme des travailleurs qualifiés, et au remboursement des frais acquittés. L'élimination de cet arriéré considérable dans le traitement des demandes permettra au ministère de se concentrer sur les demandes de candidats dont les compétences et les qualités correspondent davantage aux besoins actuels de notre économie, c'est-à-dire les candidats les plus brillants et les plus susceptibles de contribuer concrètement à notre prospérité future.

[Français]

Cette initiative permettra également au Canada de substituer un système de gestion des demandes axé sur le recrutement actif à son ancien système passif d'immigration économique.

[Traduction]

Cela est lié à la réduction remarquable du délai de traitement des demandes dans le cadre du programme des travailleurs qualifiés. Ce délai est passé de sept à huit ans, dans la période de pointe du programme que nous avons hérité du gouvernement libéral précédent, à près d'un an aujourd'hui.

Monsieur le président, l'économie reste en tête de la liste de nos priorités, et l'immigration est au cœur du plan mis en place par notre gouvernement pour stimuler l'économie, créer des emplois et assurer la prospérité à long terme de l'ensemble de la population canadienne. Notre plan d'immigration pour 2014 vise à combler nos besoins économiques en maintenant le plus haut niveau d'immigration continu de l'histoire du pays.

[Français]

En plus de continuer à accueillir des nombres record d'immigrants, nous nous sommes engagés à transformer notre système d'immigration pour en accroître la rapidité et la souplesse et faire en sorte qu'il réponde aux besoins de notre économie et de notre marché du travail.

[Traduction]

Permettez-moi de souligner que beaucoup des mesures de sécurité mises en oeuvre grâce à des transferts prévus dans le Budget

supplémentaire (B) découlent de recommandations de votre comité. Vous noterez par exemple que les autorisations de voyage électroniques, le recours à des paramètres biométriques, la prévention du passage de clandestins, les entrées et sorties, etc. ont fait l'objet d'études antérieures de votre comité, de sorte qu'il y a un haut niveau de consensus sur ces questions aussi bien au Parlement qu'au Canada.

Nous avons complètement remanié le programme fédéral des travailleurs qualifiés et l'avons assorti de critères qui nous permettront de sélectionner les travailleurs les plus susceptibles de réussir dans l'économie canadienne. Ne perdons pas de vue que les résultats économiques de ce programme comptaient parmi les meilleurs que nous ayons réalisés, étant supérieurs à ceux de presque tous les autres programmes d'immigration du pays. Nous ferons de notre mieux pour qu'ils le restent.

Nous avons de plus créé de nouveaux programmes d'immigration économique adaptés aux nouvelles tendances économiques. Juste dans la dernière année, nous avons mis en oeuvre deux de ces programmes. L'un d'eux est le Programme de visa pour démarrage d'entreprise, qui n'existe qu'au Canada. Le programme permettra aux entrepreneurs, surtout des domaines technologiques, mais aussi à quiconque veut lancer une entreprise, d'obtenir le statut de résident permanent aussitôt qu'ils ont signé une entente avec un partenaire disposé à leur avancer du capital-risque, un investisseur providentiel ou un incubateur d'entreprises. Le programme mettra particulièrement l'accent sur l'innovation et l'entrepreneuriat.

L'autre initiative, le Programme fédéral des travailleurs de métiers spécialisés, a été mise en place en janvier dernier pour répondre à la demande des employeurs canadiens qui souhaitent voir accélérer et optimiser le processus d'accueil de travailleurs spécialisés dans les secteurs de la construction, du transport, de la fabrication et des services. Comme vous le savez, les premiers travailleurs sont arrivés en août.

[Français]

Monsieur le président, ces programmes et l'ensemble de notre système d'immigration jouent un rôle déterminant dans la santé économique à long terme et la compétitivité du Canada sur les marchés mondiaux, de même que dans sa prospérité à long terme.

[Traduction]

L'immigration en soi est un secteur compétitif. Les mesures que nous prenons grâce à ce budget supplémentaire nous aideront à soutenir la concurrence des autres pays industrialisés qui dépendent aussi de l'immigration pour alimenter leur croissance économique. Nous voulons que les éléments les plus brillants viennent chez nous plutôt que d'aller chez eux.

Pour notre gouvernement, il ne fait aucun doute que le Canada peut et doit prendre des mesures actives pour persuader les immigrants les plus compétents et les plus brillants de venir s'établir chez nous. À cette fin, comme les membres du comité le savent, nous avons élaboré un modèle de recrutement inédit permettant de sélectionner les immigrants qui présentent les compétences et les qualités recherchées par les employeurs canadiens. Nous consultons les provinces, les territoires et les employeurs sur cette nouvelle façon de traiter les demandes de la catégorie de l'immigration économique. Cette formule nous permettra de créer une réserve de travailleurs qualifiés qui seront jumelés avec des employeurs et dont la demande pourra faire l'objet d'un traitement accéléré.

Nous en avons déjà parlé ici. Le nouveau modèle de recrutement comporte deux étapes. La première consiste à recueillir des déclarations d'intérêt: les immigrants éventuels devront alors fournir, par voie électronique, de l'information sur leurs compétences, leurs études, leurs aptitudes linguistiques, leur expérience professionnelle et d'autres qualités. Les candidats qui satisfont aux critères d'admissibilité verront leur déclaration d'intérêt versée dans une réserve et classée par rapport aux autres candidats. Seuls les meilleurs, y compris ceux qui possèdent des compétences recherchées ou qui ont reçu une offre d'emploi, seront invités à présenter une demande officielle de résidence permanente.

Le système sera rapide. Nous n'inviterons que le nombre de candidats que nous avons la capacité de traiter. Ainsi, le système sera considérablement meilleur. Étant donné que seuls les candidats choisis dans la réserve pourront présenter une demande, aucun arriéré ne sera accumulé dans le traitement des demandes. Nous serons certainement en mesure de faire correspondre le nombre de demandes à la capacité et à la vitesse de traitement,

• (1115)

[Français]

mais cela sera fait au moyen d'un partenariat approfondi avec les gouvernements provinciaux et territoriaux, ainsi qu'avec le secteur privé.

Monsieur le président, ce nouveau modèle de recrutement s'inscrit dans une volonté d'adopter une démarche plus active. Dans l'ancienne formule, les demandes étaient automatiquement traitées selon l'ordre de réception de façon passive, alors que le modèle proposé repose sur la sélection proactive de candidats en fonction des besoins de notre économie dans un bassin important de candidats. Autrement dit, la sélection se fera en fonction de la qualité des candidats et non plus en fonction de l'ordre d'arrivée des demandes.

Il va sans dire que nous pourrions mieux répondre aux besoins extrêmement volatils de notre marché du travail. De plus, nous nous assurons ainsi qu'un plus grand nombre de nouveaux arrivants réussiront et contribueront positivement à la société canadienne rapidement après leur arrivée.

[Traduction]

Monsieur le président, grâce à ces changements, nous resterons sur la bonne voie pour continuer à actualiser le système d'immigration canadien, à le moderniser et à l'adapter aux besoins de l'économie du XXI^e siècle, qui va à la vitesse des affaires et dans laquelle nous faisons la concurrence à d'autres pays ayant des programmes actifs d'immigration.

Je vous remercie de votre attention et de l'occasion que vous m'avez donnée de présenter cet exposé. J'attends avec intérêt vos questions.

Le président: Merci, monsieur le ministre. Les membres du comité auront quelques questions et commentaires.

Monsieur Menegakis.

M. Costas Menegakis (Richmond Hill, PCC): Merci, monsieur le président.

Je vous remercie, monsieur le ministre, de votre présence aujourd'hui et de votre témoignage.

Je voudrais également remercier les fonctionnaires du ministère de leur présence au comité. J'ai hâte de vous entendre tous.

Je voudrais commencer par présenter mes vœux à tous nos amis de la communauté juive qui célèbrent aujourd'hui *Hanoucca*, la fête des lumières.

Monsieur le ministre, vous avez parlé dans votre témoignage d'un arriéré considérable et des importantes mesures que notre gouvernement a prises pour le réduire. Pouvez-vous nous dire où en serait cet arriéré si nous n'avions rien fait et le comparer à celui que nous avons aujourd'hui?

L'hon. Chris Alexander: Je vous remercie de votre question.

Je vais vous donner un exemple concret qui est souvent évoqué dans beaucoup des circonscriptions du pays. Dans le cas de Chandigarh, le problème de l'arriéré demeure, mais le taux d'approbation était également en cause. Jusqu'à ce que nous ayons remanié la réglementation des consultants et renforcé notre partenariat avec l'Inde pour garantir l'intégrité du système dans les deux pays, nous avions un taux d'approbation très bas. Il était de 34 % en 2004. Je suis fier de signaler qu'en 2012, il s'est élevé à 53 % et qu'il continue à monter. Il y a eu une hausse de 19 %.

Au sujet de l'arriéré, nous avons hérité en 2006 d'un arriéré totalisant, pour tous les programmes, 843 434 cas. L'arriéré a continué à augmenter et a atteint un sommet d'un million avant que nous ayons pleinement mis en oeuvre les mesures qui sont maintenant en place. Depuis, il a constamment diminué, s'établissant à 475 000 cas en 2013. Nous nous attendons à d'autres baisses l'année prochaine et l'année suivante. Si aucune mesure n'avait été prise, si nous avions poursuivi dans la même voie, nous serions certainement aux alentours de 1,7 million de cas en retard et nous aurions dépassé les 2 millions l'année prochaine.

Au-delà de ces chiffres, comme vous le savez, monsieur Menegakis, si nous n'avions rien fait, nous aurions trahi la confiance des demandeurs en continuant à accepter des demandes que nous n'aurions vraisemblablement pas la capacité de traiter. Ainsi, les dates de traitement auraient constamment été repoussées dans le futur. Nous avons tous lu les romans d'éminents écrivains tels que Kafka et Orwell qui ont parlé de choses de ce genre. Elles n'auraient jamais dû se produire au Canada. Nous sommes fiers d'avoir fait suffisamment de progrès pour garantir que ces choses ne se reproduisent pas à l'avenir.

• (1120)

M. Costas Menegakis: Je vous remercie.

Monsieur le ministre, pouvez-vous nous parler des temps d'attente, maintenant que notre gouvernement a considérablement réduit l'arriéré au chapitre de la réunification des familles? Le temps d'attente moyen a-t-il changé?

L'hon. Chris Alexander: Pour quelle catégorie de demandes? Visiteurs, immigrants? Permettez-moi de vous donner un exemple, après quoi vous me direz s'il y a d'autres catégories qui vous intéressent.

Dans le cas du programme fédéral des travailleurs qualifiés, l'arriéré compte des centaines de milliers de dossiers et le temps d'attente a culminé à sept ou huit ans. Imaginez un ingénieur qui a présenté une demande en 1995, 1994 ou 1999 pour travailler dans le secteur aérospatial, la fabrication avancée ou les sables bitumineux et à qui on dit que sa demande sera traitée dans sept ou huit ans. Cet ingénieur ne sera pas nécessairement accepté une fois que sa demande est traitée. Comment peut-on planifier une carrière dans ces conditions? Comment savoir où en sera l'économie canadienne dans sept ou huit ans? Comment déterminer ce qu'il convient de faire en attendant?

Personne ne planifie sa vie de cette façon. Nous avons tort de nous attendre à attirer les immigrants économiques dont nous avons besoin en présence d'un tel arriéré.

Aujourd'hui, grâce aux mesures que votre comité nous a aidés à prendre, le temps d'attente est d'un an. Le système des points a été modifié. Les évaluations de notre marché du travail s'améliorent et la correspondance qui est établie au niveau fédéral entre les travailleurs qualifiés et les besoins réels des employeurs est plus étroite que jamais.

Dans la catégorie des déclarations d'intérêt, le temps d'attente devrait passer d'un an à six mois. Nous espérons aller en deçà, mais nous tablerons sur six mois au départ. Ce sera une amélioration considérable qui nous permettra d'avoir des temps d'attente très compétitifs.

Pour ce qui est des parents et des grands-parents, il y a une certaine controverse. Lorsque nous sommes arrivés au gouvernement, l'attente était de 64 mois ou plus. Ensuite, à cause de la politique en place, nous avons reçu davantage de demandes alors que la capacité de traitement était insuffisante, ce qui a fait monter le temps d'attente. Nous sommes maintenant fiers de dire que l'arriéré, dans le cas des parents et grands-parents, est inférieur à ce qu'il était à notre arrivée. Il était à 108 000, mais il se situe actuellement — ou se situera à la fin de cette année — aux alentours de 90 000. Le temps d'attente est de 64 mois ou moins. En 2012, 2013 et 2014, nous aurons admis un nombre record de parents et grands-parents, tout en gérant la réception des nouvelles demandes de façon à ne pas donner de faux espoirs aux gens. Nous sommes également en train de prendre des mesures pour avoir la capacité de recevoir un nombre limité de nouvelles demandes en 2014.

De plus, pour essayer de retrouver la confiance des familles qui veulent faire venir leurs parents et grands-parents et qui ont le droit de s'attendre à des temps de traitement raisonnables, nous avons innové. Ce ne sont pas tous les parents et grands-parents qui souhaitent venir à titre d'immigrants. Nous avons donc introduit le super visa, qui a eu beaucoup plus de succès qu'on ne l'avait prévu. Nous en délivrons plus d'un millier par mois, non seulement en Inde, mais partout dans le monde. Nous avons des visas pour séjours multiples, des visas pour mariage et des visas pour garde d'enfants. Ils servent à toutes sortes de fins sans imposer d'énormes coûts supplémentaires au système canadien de santé car ce sont les familles elles-mêmes qui assument le prix de l'assurance-santé.

M. Costas Menegakis: Merci beaucoup, monsieur le ministre. Vous avez donné une réponse très complète qui couvre tous les points qui m'intéressent.

J'ai terminé, monsieur président.

Le président: Oui, en effet.

À vous, monsieur Cash.

M. Andrew Cash (Davenport, NPD): Merci, monsieur le président.

Monsieur le ministre, je voudrais remercier vos collaborateurs d'avoir pris le temps de venir au comité, malgré un programme qui, j'en suis sûr, est très chargé.

À vous entendre, on a presque l'impression que votre gouvernement n'était pas au pouvoir ces huit dernières années et que les temps d'attente sont exclusivement attribuables au gouvernement précédent. Pour ceux qui écoutent ces délibérations chez eux, pour les immigrants qui attendent depuis des années pour savoir si leurs parents et grands-parents pourront les rejoindre au Canada, vos

propos n'étaient pas très réconfortants, pas plus qu'ils ne le sont pour les gens qui défilent dans vos bureaux pour vous demander de l'aide.

Nous pouvons voir dans ce budget que CIC demande des fonds supplémentaires pour ses dépenses de fonctionnement. Ce qui n'est pas clair, c'est comment ces fonds réduiront les temps d'attente des familles qui espèrent être réunies à leurs proches et des aides familiaux résidants qui ont présenté une demande de résidence permanente. Il y a des temps d'attente scandaleux pour ceux qui font partie de ce programme. Le moratoire sur les demandes relatives aux parents et grands-parents se poursuivra en janvier, avec une limite de 5 000 demandes par an. Les attentes sont déjà excessives pour la réunification des familles. D'après votre propre site Web, que j'ai consulté ce matin, l'attente est de plus de huit ans pour des pays tels que la Chine, l'Inde, les Philippines et le Sri Lanka.

Si CIC reçoit plus d'argent pour son fonctionnement, pourquoi maintient-il ce plafond? Comment les temps d'attente vont-ils diminuer pour celles qui attendent déjà depuis des années le statut de résidentes permanentes dans le cadre du programme des aides familiaux résidants et ceux qui attendent l'arrivée de leurs parents et grands-parents?

• (1125)

L'hon. Chris Alexander: Je vous remercie, monsieur Cash, de votre question.

Tout ce que nous faisons vise à réduire l'arriéré et les temps d'attente. Dans l'ensemble, nous les avons fait baisser de 50 % ou plus, et bien davantage dans le cadre du programme fédéral des travailleurs qualifiés. Dans le cas des parents et grands-parents, j'ai donné des détails sur ce que nous avons fait. Oui, l'arriéré n'a pas disparu, mais les dossiers qui en font partie sont traités à un rythme sans précédent.

J'espère que les Canadiens qui viennent nous voir comme députés — qu'il s'agisse de demandeurs ou de membres de leur famille — obtiennent cette information. Ils peuvent sûrement la trouver sur notre site Web. Elle figure également dans les témoignages présentés devant le comité, à savoir que 25 000 dossiers de parents et grands-parents — ce qui constitue un chiffre record — ont été traités en 2012 et qu'un nombre encore plus grand sera traité cette année, sans parler du super visa. Nous voulons que les familles profitent de ces possibilités et que l'arriéré diminue.

Oui, nous avons accepté de recevoir un nombre limité de nouvelles demandes l'année dernière, mais c'est parce que nous traitons plus de 20 000 demandes de plus provenant de l'arriéré. Vous ne trouverez pas un seul pays du monde qui soit aussi généreux que nous envers les familles et aussi rigoureux pour ce qui est de la protection et du traitement des demandes présentées.

Nous ne voulons certainement pas revenir à la triste époque où on acceptait les demandes en donnant de faux espoirs aux gens. Les demandeurs pensaient que nous avions la capacité de traiter ces demandes et que nous allions le faire sur-le-champ. En fait, nous ne faisons que les accumuler. Nous avons maintenant cessé de le faire.

M. Andrew Cash: J'aimerais parler de ce manque de capacité que vous avez déjà mentionné à deux reprises. Voulez-vous dire que nous n'avons tout simplement pas assez de personnel pour traiter les demandes? Cela a-t-il à voir avec les coupures générales faites par le gouvernement?

Que voulez-vous dire quand vous parlez de manque de capacité? Qu'est-ce que cela signifie?

L'hon. Chris Alexander: Notre gouvernement a affecté plus de ressources à Citoyenneté et Immigration que jamais auparavant...

M. Andrew Cash: Mais qu'est-ce que cela signifie quand vous dites que nous n'avons pas la capacité?

L'hon. Chris Alexander: En chiffres absolus, nous traitons en permanence plus de demandes que le Canada n'en a traitées dans toute son histoire. Nous avons les ressources nécessaires pour le faire. Nous n'avons cependant pas assez de ressources pour en faire davantage.

Si nous acceptons un nombre de demandes correspondant à deux ou trois fois le niveau d'immigration que nous avons, nous n'aurions pas suffisamment de ressources pour les traiter. Nous en avons assez pour traiter les demandes correspondant au niveau d'immigration prévu pour 2014, qui est à peu près le même que celui des dernières années. En fait, notre cible est légèrement supérieure: 63 % d'immigration économique, 26 % de réunification des familles, ce qui est très élevé, et 11 % de réfugiés et de cas humanitaires, ce qui est encore une fois élevé. Nous avons les ressources qu'il faut pour traiter ces demandes, mais nous n'en avons pas assez pour traiter des demandes qui ne font pas partie de ce plan. Et oui, le plan comprend le traitement d'un certain nombre de demandes tirées des inventaires.

Pour répondre à votre question précédente concernant les aides familiaux résidents, nous avons également pris des mesures dans ce domaine. Elles ne figurent pas dans le Budget supplémentaire (B) parce que nous disposons déjà des ressources nécessaires dans notre budget. Nous avons pris l'engagement de traiter 17 500 des dossiers d'aides familiaux de l'arrière, qui a également augmenté du temps des libéraux, qui continue à croître et que nous devons réduire.

• (1130)

M. Andrew Cash: D'accord.

Vous avez encore parlé aujourd'hui du système des déclarations d'intérêt. Je comprends que c'est un tout nouveau système que vous avez l'intention de mettre en place en 2015, mais je voudrais encore vous poser une question à ce sujet parce que vous avez dit une chose vraiment remarquable: vous soutenez que, dans le cas du programme fédéral des travailleurs qualifiés, vous ferez passer le temps d'attente à six mois.

L'hon. Chris Alexander: C'est extraordinaire, n'est-ce pas?

M. Andrew Cash: Quand verrons-nous les instructions ministérielles énonçant les critères d'invitation? Quand pourrons-nous disposer des critères qui feront de ce slogan de campagne électorale une politique concrète?

L'hon. Chris Alexander: Eh bien, quiconque a suivi le processus d'élaboration du budget et le processus législatif sait qu'avec la Loi sur l'exécution du budget, que nous avons discutée la dernière fois, nous avons entrepris notre troisième série de modifications législatives devant appuyer les déclarations d'intérêt. Une grande partie de ce que nous faisons au sujet de l'arrière et autre a pour but de préparer le terrain pour ces déclarations. Pour ce qui est de la date exacte à laquelle seront publiées les instructions ministérielles régissant les critères définitifs, je laisserai mes collègues en parler.

Il ne faut cependant pas perdre de vue que les déclarations d'intérêt ne constituent pas un nouveau programme. On a tendance à dire que les critères changent...

Le président: Messieurs, nous devons avancer.

L'hon. Chris Alexander: Je dirai seulement que c'est un cadre pour les programmes existants. En ce qui concerne le programme fédéral des travailleurs qualifiés, les critères ont changé en mai. Vous le savez tous. Les nouveaux critères sont déjà en vigueur et le resteront tant que nous ne les aurons pas modifiés. Nous ne

prévoyons pas le faire pour le moment. Pour ce qui est des déclarations d'intérêt, la date prévue est le 1^{er} janvier 2015.

Le président: Je vous remercie.

Monsieur McCallum.

L'hon. John McCallum (Markham—Unionville, Lib.): Merci, monsieur le président.

Je remercie aussi le ministre et ses collaborateurs de leur présence.

Je crois que c'est Mark Twain qui a parlé pour la première fois « des mensonges, des gros mensonges et des statistiques », expression qui caractérise bien l'échange hautement sélectif qui a eu lieu entre le ministre et M. Menegakis.

Mais ce n'est pas ma question. Je voudrais simplement répéter, pour que ce soit bien clair, que même si l'arrière et les temps d'attente sont liés, c'est l'attente qui compte le plus pour les gens. Depuis que le présent gouvernement est au pouvoir, les temps d'attente dans la catégorie du regroupement familial sont passés en moyenne de 13 mois en 2007 à 34 mois en 2012 et encore plus dans les 12 derniers mois. Le temps d'attente est aujourd'hui de cinq ans ou plus dans la catégorie du regroupement familial et dans celle des investisseurs et des entrepreneurs, de trois ans et plus pour les aides familiaux résidents, etc. Voilà les faits réels tirés du site Web du gouvernement. Je ne tiens pas à trop insister sur ce point car nous avons déjà eu cet échange.

Voici le principal point que je veux soulever. Comme pays, les États-Unis sont évidemment beaucoup plus grands que le Canada et ont des avantages sur nous. Par conséquent, le Canada, étant plus petit, ne peut faire la concurrence aux Américains qu'en étant plus vif et plus agile. Toutefois, pour ce qui est de l'admission des visiteurs, les États-Unis se montrent beaucoup plus agiles que nous, ce qui nuit à notre économie, à nos entreprises, à notre secteur touristique, à nos familles, etc.

Récemment, l'ambassadeur mexicain ou brésilien — à moins que ce ne soit les deux — s'est plaint aux médias de la longueur excessive des formulaires que les gens doivent remplir pour venir au Canada, formulaires qui demandent des renseignements aussi peu pertinents que le lieu de naissance de la mère. Je sais que les États-Unis font passer une entrevue aux visiteurs, mais nous avons comparé les temps d'attente et, pour les pays que j'ai examinés, les délais sont nettement plus longs au Canada. Les pires cas que j'ai trouvés sont de 50 jours à Islamabad, contre 16 pour les États-Unis, et de 7 jours à Colombo, contre 3 pour les États-Unis.

Je sais que nous nous soucions de la sécurité, mais ce sont les États-Unis qui ont subi les attentats du 11 septembre et pas nous. Pourtant, nos chiffres sont de loin pires que les leurs. Compte tenu des effets négatifs pour notre économie, les néo-Canadiens et notre industrie touristique, pourquoi sommes-nous tellement pires que les Américains quand il s'agit d'autoriser des visiteurs à venir au Canada?

L'hon. Chris Alexander: Tout d'abord, nous ne sommes pas nécessairement pires, monsieur le président.

L'hon. John McCallum: Eh bien, c'est ce que les chiffres montrent.

L'hon. Chris Alexander: Non, mais je ne m'étendrai pas sur le caractère intrusif des entrevues. La plupart des visiteurs qui souhaitent venir au Canada n'ont pas à subir une entrevue. Ils doivent tous s'y plier dans le cas des États-Unis. Il arrive très souvent que les gens doivent attendre cette entrevue jusqu'à trois mois, sans compter les délais de traitement des autres papiers et documents, qui peuvent être assez considérables.

Il y a bien sûr des améliorations à apporter du côté des visiteurs du Canada. Personne ne le conteste. Vous avez pu voir les temps d'attente grimper lorsqu'un des nos syndicats de la fonction publique a décidé de retirer des services au cours de l'été. Nous sommes sensibles aux pointes de croissance de la demande à différents endroits du monde. Nous ne pouvons pas toujours déplacer les ressources nécessaires aussi rapidement que nous l'aurions voulu. Nous étudions la situation et souhaitons continuer à discuter des améliorations possibles avec le comité.

L'hon. John McCallum: D'accord. Si vous le permettez...

L'hon. Chris Alexander: Puis-je finir ma réponse? Nous avons des demandes en ligne...

• (1135)

L'hon. John McCallum: Mon temps de parole s'épuise rapidement. J'ai ici des chiffres qui montrent que les délais américains sont sensiblement [Note de la rédaction: inaudible] que les délais canadiens...

L'hon. Chris Alexander: Oui, je suis d'accord, les délais américains sont plus longs...

L'hon. John McCallum: Je ne crois pas que ce soit acceptable pour un petit pays, qui a tant de désavantages par rapport au géant américain.

Mais je voudrais poser une question au sujet des Philippines et du typhon Haiyan. Une fonctionnaire de votre ministère, Diane Burrows, a comparu devant le comité. Je lui ai demandé si le gouvernement peut transmettre au Parlement des renseignements au sujet de l'admission accélérée d'immigrants philippins. Nous nous félicitons de cette initiative, mais, en nous basant sur l'expérience haïtienne, nous croyons que les résultats ne sont pas toujours à la hauteur des intentions. Pouvez-vous nous donner les résultats? Diane Burrows nous avait dit:

J'espère bien que cela sera le cas. C'est une idée que nous pourrions soumettre au ministre. Nous y sommes toutefois disposés.

Le président: Monsieur McCallum, il ne vous reste plus beaucoup de temps.

L'hon. John McCallum: Comptez-vous agir? Si oui, quand? Quels renseignements pouvez-vous nous donner?

L'hon. Chris Alexander: Les résultats sont bons. Le bureau de Manille traite vraiment les demandes que nous lui avons demandé d'examiner en priorité. Si quelqu'un est au courant de demandes qui n'ont pas bénéficié de la priorité qu'elles méritent, nous serions heureux qu'on nous le signale.

Pour les visas, les demandes en ligne représentent maintenant 30 % de notre charge de travail. Les visas pour séjours multiples seront de plus en plus courants dans notre système. Si nous avons des arriérés un peu partout, monsieur le président, c'est que les dossiers ont commencé à s'accumuler sous le gouvernement libéral. C'est ce que M. McCallum et les autres libéraux ne veulent jamais admettre. Nous avons hérité d'un véritable cauchemar dont nous essayons de nous sortir maintenant.

Le président: Je dois vous arrêter là, monsieur le ministre, pour donner la parole à M. Weston.

Monsieur McCallum, vous allez devoir vous retenir.

[Français]

M. John Weston (West Vancouver—Sunshine Coast—Sea to Sky Country, PCC): Merci, monsieur le président. Je remercie aussi le ministre d'être ici avec nous aujourd'hui.

J'ai deux questions qui sont directement liées à celles posées par MM. Cash et McCallum, mais auparavant, j'aimerais dire ceci. Peu importe le gouvernement en place, il est toujours bon pour la population qu'un ministre ait une formation et une expérience professionnelles qui correspondent à son travail de ministre. Grâce à votre expérience au sein du service diplomatique, les Canadiens et les Canadiennes ont confiance que vous pourrez mettre en vigueur les projets dont vous avez parlé aujourd'hui.

Mes deux questions concernent l'allégation selon laquelle nous n'avons pas amélioré les taux et les temps de traitement. Depuis 2006, quel est le taux d'acceptation des demandes soumises à notre bureau à Chandigarh? J'espère que vous avez cette information sous la main.

L'hon. Chris Alexander: Oui, je l'ai, monsieur Weston. Je vous remercie de votre question.

Depuis 2005, nous avons triplé le nombre de visas émis par notre mission à Chandigarh. En 2004, seulement 3 300 visas ont été émis. En 2012, à Chandigarh, ce nombre était de plus de 17 000. De 2004 à 2012, le taux d'approbation est passé de 34 % à 53 %.

M. John Weston: Est-ce à dire qu'il y a eu une amélioration ou une croissance du taux d'approbation? Quelle est la différence entre le taux d'approbation et le nombre de visas qui sont vraiment distribués?

L'hon. Chris Alexander: Pour les visas de visiteur, le taux d'approbation global est passé à 82 %, ce qui est un taux très élevé. En outre, depuis les améliorations que nous avons apportées, ce taux n'arrête pas d'augmenter. Malgré les défis auxquels nous faisons face, en 2012, nous avons émis plus de visas de visiteur que jamais. Le rythme de croissance pour 2013 est très dynamique et très à la hausse.

Nous avons aussi enlevé l'exigence de l'obtention d'un visa pour 11 pays, par exemple pour la République tchèque, très récemment. Vous avez constaté la présence beaucoup plus forte au Canada d'étudiants étrangers et de travailleurs temporaires, qui sont gouvernés par notre système dans ce domaine, de touristes et de gens d'affaires. Nous sommes fiers des taux de croissance dans tous ces domaines.

• (1140)

M. John Weston: M. Cash vient de dire que la plupart des gens ne sont pas préoccupés par le *backlog* ou l'arriéré, mais qu'ils le sont par les délais de traitement. Dans un *talk-show* à Vancouver, j'ai entendu dire que quelqu'un avait dit

[Traduction]

... ce traitement ne devrait pas durer longtemps au-delà de la limite mentionnée. Les visas de visiteurs ne prennent que 14 jours ouvrables à New Delhi et Chandigarh, tandis qu'il faut peut-être attendre 8 à 10 semaines pour les super visas. Les visas de la catégorie du regroupement familial prennent 8 à 10 mois dans le cas de l'Inde, mais les délais peuvent être beaucoup plus courts.

[Français]

Quant à moi, il est extraordinaire que le délai de traitement soit aussi court. Aimerez-vous mentionner quelque chose à ce sujet?

L'hon. Chris Alexander: Nous fournissons des services améliorés partout dans le monde. Au Mexique, il y a une voie expresse pour les gens d'affaires, les étudiants et les touristes. Les gens l'utilisent de plus en plus. C'est la même chose à Delhi. Il y a aussi des initiatives importantes qui connaissent un très grand succès en Chine. Le quart de nos visiteurs qui sont venus au Canada avec un visa provenaient de la Chine. La plupart avaient reçu leur visa à Pékin.

Nous sommes fiers de cet esprit d'innovation qui est présent un peu partout dans le système. Nous sommes fiers que les demandes d'immigration économique sont traitées plus rapidement que jamais. Cependant, nous ne cachons pas le fait qu'il y a encore des arriérés. Nous ne les avons pas éliminés. Nous les avons réduits de moitié, ou peut-être un peu plus, mais il faut mettre en avant des initiatives pour les éliminer complètement. Nous allons sûrement avoir des discussions importantes avec vous à cet égard.

[Traduction]

M. John Weston: Il ne m'appartient certainement pas de donner des conseils à mes amis du Parti libéral, mais j'ai toujours pensé qu'on est plus crédible quand on dit « Oui, vous vous en êtes bien tirés », au lieu de critiquer sans raison. Si on agit ici, on a une plus grande crédibilité par la suite si on formule une critique fondée.

Je ne comprends tout simplement pas où M. McCallum veut en venir en faisant de telles déclarations. Comment peut-on nier qu'il y a eu des améliorations claires et nettes au chapitre des délais de traitement et que les progrès se poursuivent sous la direction du présent gouvernement?

L'hon. Chris Alexander: On peut nier, mais on ne le fait pas si on examine les faits. Il suffit de comparer les cinq premières années où les libéraux ont été au pouvoir à nos cinq premières années. Ils avaient réduit de 38 % le nombre des parents admis; nous l'avons augmenté de 8 %.

Nous avons augmenté de plusieurs milliers le nombre de parrainages d'un membre de la famille. On aurait du mal à le croire si on écoutait les députés libéraux. Ils avaient réduit l'immigration de 32 % pendant qu'ils étaient au gouvernement. Nous l'avons augmentée de 7 %, malgré le pire ralentissement économique que le monde ait connu depuis la Grande dépression.

Ils avaient gelé les services d'établissement pendant 13 ans. Ils avaient gelé les services destinés à aider les immigrants à s'intégrer. C'était un aspect dont le gouvernement libéral parlait volontiers sans jamais agir concrètement. Depuis que nous sommes au gouvernement, nous avons triplé le financement des services d'établissement partout dans le pays, le portant à 600 millions de dollars. Nous reconduisons le programme tout en lui apportant les rajustements nécessaires. Nous nous assurons que les provinces et les organismes d'établissement qui sont actifs partout dans le pays offrent les meilleurs services possibles afin de permettre aux immigrants de trouver du travail rapidement, de s'orienter, d'accéder aux services dont ils ont besoin et de réaliser leur potentiel sur le plan individuel et familial.

Le président: Je vous remercie.

À vous, madame Ayala. Vous avez cinq minutes.

[Français]

Mme Paulina Ayala (Honoré-Mercier, NPD): Merci, monsieur le président.

Monsieur le ministre, je vous remercie d'être parmi nous aujourd'hui.

Notre collègue vient de vous poser un bon nombre de questions sur les visas. On voit dans le budget que les changements proposés sont en général orientés vers la sécurité. J'aimerais savoir comment sera protégée et assurée la confidentialité des données que reçoit le Canada de la part de tous ces gens en provenance de divers pays qui font une demande de visa, compte tenu que dans ce contexte, ce sont les Centres de réception des demandes de visa canadien, soit des organismes privés, qui s'occupent en premier lieu de l'information recueillie? En effet, cette responsabilité n'incombe pas présentement à Immigration Canada.

Je vais vous indiquer ce qui m'inquiète. Le Canada confie actuellement à ces centres des informations très importantes provenant de citoyens de partout dans le monde. Or, quand ces gens font une demande de visa, ils ont confiance que le Canada va garder leurs renseignements personnels confidentiels. Pour une demande de visa, on doit fournir son numéro de compte de banque, son numéro de carte de crédit et son historique familial.

Compte tenu que ce sont des compagnies privées qui contrôlent cela, que pense faire le gouvernement pour éviter d'éventuels dérapages, notamment des vols d'information?

• (1145)

L'hon. Chris Alexander: Toutes les initiatives que nous prenons et tous les programmes dont nous nous dotons au ministère sont élaborés, mis en oeuvre et gérés en étroite collaboration avec la commissaire à l'information et la commissaire à la protection de la vie privée. Le Canada a des normes très élevées en matière de protection des renseignements personnels. Au sein de notre ministère, nous nous maintenons à la hauteur de ces normes.

Mme Paulina Ayala: Les fonctionnaires du ministère qui ont comparu mardi dernier nous ont dit que la déclaration d'intérêt et la demande de visa passaient d'abord par les Centres de réception des demandes de visa canadien, soit des organismes privés qui travaillent dans chaque pays de concert avec le gouvernement du Canada. Après que ces organismes ont vérifié que l'information contenue dans les documents est véridique, le ministère de l'Immigration prend les dossiers en main.

C'est donc dire que les informations sont d'abord acheminées à des organismes privés dans chaque pays et non pas ici, chez nous. D'ailleurs, lorsque j'étais au Venezuela l'année dernière, l'ambassadeur m'a confirmé que les demandes de visa ne passaient effectivement pas par son institution d'abord, mais par un organisme privé. C'est problématique.

Il y a déjà eu des dérapages en Angleterre, où l'on utilise le même système. C'est donc inquiétant. Nous investissons dans la sécurité, mais à plus long terme, nous pourrions être victimes de poursuites de civils d'autres pays pour ne pas avoir protégé leurs données personnelles. C'est ce qui m'inquiète.

L'hon. Chris Alexander: Nos contrats destinés à gérer le réseau des Centres de réception des demandes de visa canadien, partout dans le monde, comprennent un volet très important quant à la supervision du traitement et de la gestion des données personnelles. Nous croyons que les conditions des contrats sont respectées. Je ne pense pas qu'il faille avoir peur du secteur privé alors qu'il s'agit d'une initiative visant à fournir un meilleur service à une clientèle grandissante.

Mme Paulina Ayala: Oui, mais nous parlons d'un secteur privé qui n'est pas canadien. Ce sont des gens d'ailleurs. C'est ce qui est inquiétant. Il y a déjà eu des dérapages dans d'autres pays.

L'hon. Chris Alexander: Dans ce cas-ci, le secteur privé est lié par contrat au gouvernement du Canada. Il est obligé, en vertu de ce contrat, de respecter la loi canadienne en matière de protection des renseignements personnels.

Mme Paulina Ayala: Oui, mais un travailleur mécontent de s'être fait mettre à la porte peut voler de l'information. Le danger existe à cet égard.

L'hon. Chris Alexander: Sans ces centres, il serait impossible de traiter le nombre de demandes que nous recevons.

Mme Paulina Ayala: Je sais que cela permet une réduction des coûts, mais il y a un danger en ce sens. Je voudrais toutefois passer à une autre question.

Dans le Budget supplémentaire des dépenses, il y a un crédit de 3 millions de dollars.

[Traduction]

Le président: Il vous reste 30 secondes.

[Français]

Mme Paulina Ayala: J'aimerais parler des réfugiés.

On a resserré les critères pour que l'accès au pays soit réservé aux vrais réfugiés, mais est-ce que cela n'a pas fait en sorte d'augmenter le nombre de clandestins? En outre, on est maintenant obligés d'investir davantage dans le contrôle des frontières. Les clandestins qui sont en danger mettent leur vie en péril pour entrer au Canada, et ce, simplement pour se protéger.

N'y a-t-il pas un lien entre ces phénomènes?

[Traduction]

Le président: Je vous remercie.

À vous, monsieur Brown.

M. Patrick Brown (Barrie, PCC): Merci, monsieur le président.

Merci, monsieur le ministre, pour l'énergie que vous avez apportée au ministère de l'Immigration. Les progrès réalisés au chapitre des délais de traitement devraient être évidents pour chacun. En fait, j'entends certainement mes électeurs en parler à Barrie, dans ma circonscription.

Pourriez-vous nous donner un bref aperçu des différents moyens auxquels vous avez eu recours pour moderniser le programme de citoyenneté afin d'améliorer les normes de services et les délais de traitement?

• (1150)

L'hon. Chris Alexander: Merci beaucoup.

Nous avons fait ce qui suit. Premièrement, nous avons permis aux demandeurs de se présenter une seconde fois à l'examen pour la citoyenneté s'ils ne réussissent pas la première fois. Nous croyons que c'est juste d'agir ainsi parce que l'examen est maintenant plus difficile

Plus tôt cette année, j'ai annoncé — en fait c'est le ministre Kenney qui l'a fait, mais je l'ai confirmé — des mesures destinées à réduire les temps d'attente. Si les demandeurs ne se présentent pas à leur examen ou à leur entrevue après avoir reçu un avis final, leur dossier est classé.

Ainsi, les demandeurs seront responsables de leurs décisions. Nous ne pouvons pas les laisser s'absenter, souvent à l'étranger, et manquer des rendez-vous successifs, gaspillant ainsi de précieuses ressources dans un domaine où, après tout, nous avons beaucoup de demandes à traiter et un arriéré à éliminer, notamment parce que la citoyenneté constitue maintenant un objectif très recherché par de

nombreux immigrants. Nous avons également nommé davantage de juges de la citoyenneté.

Par ailleurs, le traitement s'accélère aussi parce que les demandeurs qui échouent à leur premier examen peuvent se présenter à un second au lieu d'attendre un rendez-vous avec un juge de la citoyenneté. C'était là une mesure dictée par le bon sens. Les gens ne réussissent pas tous à leur premier essai. Depuis juin 2013, les personnes qui n'obtiennent pas la note de passage à l'examen ont la possibilité de le repasser. Les résultats préliminaires obtenus au second examen indiquent que le taux de réussite moyen est de 70 %. Ceux qui échouent au second examen ont la possibilité de montrer qu'ils ont les connaissances voulues au cours d'une entrevue orale avec un juge de la citoyenneté.

Nous exigeons également des demandeurs, depuis la fin 2012, qu'ils fournissent d'avance une preuve de leurs compétences linguistiques. Ainsi, l'évaluation de leurs connaissances de l'une des deux langues officielles est plus objective, ce qui permet au juge de la citoyenneté de prendre plus rapidement une décision au cours du traitement.

Nous envisageons d'autres mesures de modernisation pour les prochaines années, comme les demandes en ligne et l'évaluation électronique des connaissances par des tiers travaillant à contrat. Les fonds prévus dans le budget 2013 ainsi que d'autres efforts de modernisation permettront de réduire les délais de traitement.

Vous savez aussi bien que moi, monsieur Brown, de même que vos électeurs à Barrie, que le nouveau guide d'études a eu énormément de succès. Les demandes sont maintenant traitées plus efficacement grâce aux modifications exigeant de présenter d'avance une preuve des compétences linguistiques.

Pour vous donner notre exemple, je mentionnerai que, du temps du gouvernement libéral, les demandeurs pouvaient sans aucun risque ne pas se présenter à leur rendez-vous un nombre illimité de fois. Ils n'avaient qu'à ne pas venir, et leur demande... Nous ne pouvons pas tolérer ce genre d'irresponsabilité. Nous voulons que nos citoyens soient responsables et qu'ils se présentent à leurs rendez-vous. S'ils en manquent un, ils peuvent être convoqués à un second, mais ils ne pourront pas se défilier à l'infini.

Nous avons un budget de 44 millions de dollars sur deux ans pour financer ce genre d'améliorations. Nous prévoyons en outre d'autres mesures, comme vous le savez et comme nous l'avons annoncé au comité, destinées à réduire radicalement et judicieusement l'arriéré de demandes de citoyenneté dans les mois et les années à venir.

M. Patrick Brown: Est-ce que ces changements ont touché à l'intégrité du programme de citoyenneté? Comment avez-vous pu continuer à combattre la fraude qui se produit à l'occasion dans le cadre du processus de demande?

L'hon. Chris Alexander: La fraude liée à la citoyenneté et à la résidence cause des préoccupations croissantes depuis des dizaines d'années. Nous avons donc pris des mesures énergiques pour déceler la fraude et l'éliminer et pour dissuader les fraudeurs. Nous concentrons nos efforts sur la révocation de la citoyenneté. Depuis que nous avons pris cette initiative, nous avons enquêté sur un nombre de cas sept fois plus élevé que le nombre total de révocations traitées depuis 1977. À l'heure actuelle, 3 100 personnes sont soupçonnées d'avoir accédé à la citoyenneté en donnant de faux renseignements dans leur demande. Jusqu'ici, 1 900 personnes impliquées dans des enquêtes de grande envergure ont retiré leur demande et n'obtiendront donc pas la citoyenneté par suite des mesures que nous avons prises. De plus, 5 200 résidents permanents soupçonnés d'avoir obtenu frauduleusement la résidence feront l'objet d'enquêtes particulières si ils tentent d'accéder à la citoyenneté.

Ainsi, nous surveillons plus efficacement les gens — souvent liés au crime organisé — qui tentent de contourner le système ou d'obtenir la citoyenneté canadienne sans n'avoir jamais vécu au Canada. Comme nous convenons tous que les responsabilités des citoyens canadiens sont tout aussi importantes que leurs droits, nous considérons qu'un tel comportement témoigne d'une profonde irresponsabilité. On améliore considérablement le système en empêchant ces gens de devenir citoyens. Nous sommes fiers de ce que nous avons fait à cet égard.

Le président: Je vous remercie.

La parole est maintenant à M. Daniel.

M. Joe Daniel (Don Valley-Est, PCC): Merci, monsieur le président.

Merci, monsieur le ministre, de votre présence au comité.

Je voudrais changer de sujet pendant quelques instants pour parler des passeports.

Monsieur le ministre, vous avez comparu la semaine dernière dans le cadre de l'étude de la Loi d'exécution du budget. Merci encore une fois du temps que vous nous avez accordé. Je crois savoir que, par suite du remaniement de l'appareil gouvernemental, la responsabilité du programme des passeports est passée du ministre des Affaires étrangères au ministre de la Citoyenneté et de l'Immigration.

Pouvez-vous nous expliquer quelles ont été les répercussions de ce transfert sur les services de passeports offerts aux Canadiens?

• (1155)

L'hon. Chris Alexander: Merci beaucoup de votre question.

Je voudrais d'abord terminer ce que je disais sur la citoyenneté. La demande du ministère a augmenté de 30 %. En moyenne, nous avons maintenant quelque 200 000 nouveaux citoyens chaque année. C'est le résultat net. Malgré les mesures prises pour protéger l'intégrité du système, le nombre de citoyens continue d'augmenter tandis que les services qui leur sont dispensés s'améliorent.

Pour ce qui est des passeports, nous nous efforçons d'améliorer encore plus le service. Il était déjà bon lorsque le Bureau des passeports faisait partie des Affaires étrangères, mais nous avons l'intention de le rendre meilleur. Les Canadiens s'y attendent parce qu'ils voyagent davantage et comptent de plus en plus sur leur passeport comme moyen pour favoriser les affaires et améliorer la vie familiale et les communications. Malgré le transfert, ils auront accès aux mêmes services de passeports qu'auparavant, services qui se sont améliorés sans cesse sous notre gouvernement. De fait, le service est prioritaire dans un système de passeports juste à temps. En 2012-2013, nous avons délivré 5,1 millions de passeports et,

comme vous le savez tous, le nouveau passeport électronique de 10 ans lancé cette année a eu un succès dépassant toutes nos attentes, avec un taux de sélection de 85 %. Nous en avons déjà délivré un million.

Ainsi, nous avons au Canada un niveau de service qui compte parmi les plus élevés du monde. Nous respectons les normes de service dans 99 % des cas. Depuis 2008, le nombre de Canadiens qui se sont dotés d'un passeport a augmenté de 20 %, pas depuis le 11 septembre 2001, mais plutôt depuis le ralentissement de 2007. On s'attend à ce que 70 % des Canadiens aient un passeport en 2013. C'est un taux très élevé. En moyenne, les Canadiens obtiennent leur passeport en 10 jours ouvrables. Des services accélérés sont offerts en contrepartie de frais supplémentaires. Comme vous le savez, une centaine de pays ont actuellement un passeport électronique d'une forme ou d'une autre. Notre nouveau passeport est doté de caractéristiques de sécurité améliorées et contient une puce électronique, qui est maintenant devenue la norme dans ce domaine. Nous plaçons en outre davantage de services en ligne afin d'offrir des formulaires électroniques et d'avoir un plus grand nombre de points de service. Nous avons nos bureaux des passeports, mais beaucoup de gens se servent de la poste. Beaucoup d'autres se rendent au bureau de leur député, mais nous considérons Service Canada comme un partenaire naturel parce qu'il a déjà un si grand nombre de points de service. Je crois qu'il y en a 330, par rapport à seulement 34 bureaux des passeports dans tout le pays.

M. Joe Daniel: Je vous remercie pour tous ces renseignements, monsieur le ministre.

J'aimerais aller un peu plus loin. Si j'ai bien compris, les contribuables ne subventionnent pas la production des passeports, les frais imposés couvrant les coûts. Pouvez-vous nous en dire davantage à ce sujet?

L'hon. Chris Alexander: Volontiers. C'est un point très important. Je vous remercie de l'avoir soulevé, monsieur Daniel.

Nous fonctionnons sur une base de recouvrement complet des coûts. Nous imposons des frais et non des droits ou autre chose. Ces frais servent à payer le coût du service. Ils sont rajustés en fonction de ce coût. Ils sont plus élevés si le service est accéléré. Les Canadiens ont tendance à choisir les services qui leur en donnent le plus pour leur argent. Un passeport de 10 ans, qui a une grande valeur sur le plan de la sécurité, coûte moins cher par année de validité. C'est une des raisons pour lesquelles le nouveau passeport a eu tellement de succès.

Comment avons-nous réussi à offrir de si bons services en matière de passeports? C'est en partie parce que nous disposons d'un fonds renouvelable autorisé par le Parlement. Il appartenait auparavant aux Affaires étrangères, mais il a été transféré à CIC. Ce fonds nous permet de rajuster les droits que nous recevons en fonction des services dispensés. Ainsi, si la demande de passeports augmente subitement, nous pouvons immédiatement améliorer le service et en faire bénéficier les Canadiens.

Je dois rappeler au comité que nous n'avons pas pour le moment le même système dans le cas des visas de visiteurs. Nous imposons évidemment des frais pour ces visas, mais nous n'avons pas la possibilité de réaffecter ces ressources pour améliorer le service en cas d'augmentation subite de la demande. J'estime, à titre personnel pour le moment, que le modèle du Bureau des passeports mérite d'être envisagé dans d'autres secteurs d'activités.

Je sais que votre comité doit examiner différentes possibilités à cet égard.

Le président: Merci, monsieur Daniel.

Monsieur le ministre, le comité a convenu au cours de sa dernière réunion de vous laisser partir à midi parce que je crois savoir que vous avez d'autres engagements. Vous pouvez donc disposer. Nous attendrons impatiemment votre retour un autre jour.

• (1200)

L'hon. Chris Alexander: Merci beaucoup, monsieur le président.

Le président: C'est nous qui vous remercions d'avoir accepté de comparaître devant le comité.

Nous allons maintenant suspendre la séance.

• (1200)

(Pause)

• (1200)

Le président: Merci beaucoup.

La séance reprend maintenant.

Le ministre a quitté la salle. Il est convenu que la sous-ministre et ses collègues continueront à répondre à nos questions.

Vous avez devant vous le nom des témoins. Nous avons Anita Biguzs, sous-ministre; Wilma Vreeswijk, sous-ministre déléguée; et Tony Matson, sous-ministre adjoint et administrateur principal des finances.

M. Linklater, qui semble être présent parmi nous toutes les deux séances, est le sous-ministre adjoint chargé des politiques stratégiques et de programme.

M. Orr est lui aussi un habitué. Il est sous-ministre adjoint aux opérations.

Je souhaite la bienvenue à tous.

Madame Biguzs, il est convenu que vous disposerez d'environ trois minutes pour présenter des observations préliminaires. J'ajouterai que je suis très strict en matière de temps.

Des voix: Oh, oh!

Mme Anita Biguzs (sous-ministre, ministère de la Citoyenneté et de l'Immigration): Je ferai attention

[Français]

Monsieur le président, membres du comité, bonjour.

Je suis heureuse d'avoir l'occasion de me joindre à vous pour la première fois aujourd'hui. Depuis la fin septembre, j'occupe le poste de sous-ministre au ministère de la Citoyenneté et de l'Immigration. Je n'ai pas de remarques formelles à faire après la présentation du ministre. Cependant, si vous me le permettez, je vais formuler quelques commentaires et réflexions sur le bon travail que fait mon ministère.

• (1205)

[Traduction]

À part le programme d'action très ambitieux qui a été mis en oeuvre pour que les activités d'immigration correspondent mieux aux besoins du marché du travail et y réagissent plus rapidement, je voudrais souligner les efforts intenses déployés au ministère pour moderniser ses processus et ses activités. Je suis très consciente des problèmes que vous avez soulevés dans vos questions, notamment au sujet des délais de traitement.

Nous sommes également très conscients du fait que le monde évolue rapidement autour de nous, entraînant des restructurations, agissant sur la compétitivité et provoquant une révolution de l'information qui est en train de changer notre façon traditionnelle de fonctionner. L'objectif de notre modernisation est d'adapter et d'optimiser tous les aspects de nos activités et de nos processus afin

d'être aussi efficaces que possible. La pertinence de nos efforts en dépend.

Cela signifie que nous examinons la gestion de notre charge de travail, de notre effectif et des risques auxquels nous sommes exposés. Il est fondamental, dans le cadre de cet effort, de nous assurer que nous avançons d'une manière qui assure un bon service à la clientèle tout en maintenant l'intégrité des programmes. Par conséquent, même si nous n'en sommes qu'aux premières étapes de notre initiative de modernisation, nous avons entrepris de mettre en oeuvre un certain nombre de mesures qui donnent déjà des résultats dont je vais vous donner un aperçu.

Nous mettons au point de nouvelles méthodes de traitement en définissant les activités et en faisant la distinction entre celles qui sont simples et courantes et celles qui sont d'une nature plus complexe, grâce à la centralisation de certaines fonctions. Notre nouveau système mondial de gestion des cas, qui comprend un système d'information avancé, nous permet de déplacer le travail à travers le réseau, ce qui n'était pas possible auparavant. Cette façon de procéder nous aide à améliorer le traitement.

Le ministère a également eu recours à des fournisseurs de services privés pour établir des centres de réception des demandes de visa, ou CRDV, un peu partout dans le monde. D'ici 2014, nous aurons plus de 130 CRDV dans 96 pays. Ces centres assurent un meilleur service à la clientèle en vérifiant que les demandes sont complètes, ce qui réduit les retards inutiles et les refus.

Je voudrais mentionner que j'ai récemment eu l'occasion de visiter un de nos CRDV à l'étranger. J'ai été frappée par l'importance des effets positifs de ces centres sur l'efficacité de nos services. J'ai pu voir d'une part des photos montrant les gens qui faisaient la queue tous les jours à la porte de notre mission à Delhi et, de l'autre, le fonctionnement du CRDV. Le centre a une norme de service de 10 minutes d'attente. Les employés n'ont pas de décisions à prendre. Ils ne font que recevoir les demandes, vérifier qu'elles sont complètes et s'assurer que tous les documents nécessaires sont joints. Ensuite, ils collationnent les documents, les trient et les présentent aux responsables de notre mission. Ainsi, les agents des visas de la mission peuvent concentrer leurs efforts sur du travail à valeur ajoutée en examinant les demandes afin de prendre une décision, au lieu d'occuper une partie de leur temps à manipuler des papiers. Le résultat est vraiment impressionnant. Je crois vraiment que cette initiative permettra de donner un meilleur service à la clientèle.

Nous avons aussi... Oh, mon temps de parole est écoulé. Je m'excuse.

Le président: À vous, monsieur Cash.

M. Andrew Cash: Elle aurait eu le temps de terminer. Comme elle finissait de parler, j'ai pris une bouchée dans mon sandwich. Excusez-moi.

Madame la sous-ministre, je voudrais vous remercier ainsi que les autres membres de votre équipe de votre présence au comité. Félicitations pour vos nouvelles fonctions.

Lorsque nous recevons le ministre, il arrive souvent que son exposé et la discussion qui suit suscitent pour nous plus de questions que nous n'obtenons de réponses. Nous espérons donc avoir la possibilité de vous interroger sur un certain nombre de points assez particuliers.

Vous avez parlé des CRDV. Nous avons pu constater que CIC a récemment signé un contrat d'une valeur de 51 millions de dollars avec la société VFS Global pour faciliter le fonctionnement de ces centres. Je voudrais tout d'abord savoir quels services précis ont ainsi été privatisés par CIC. Le ministère envisage-t-il de privatiser d'autres services? Si oui, à quelles autres formes de privatisation pouvons-nous nous attendre de votre part?

Mme Anita Biguzs: Je vous remercie de votre question.

Je dirai simplement que le processus de déplacement... Il s'agit d'un arrangement contractuel que nous avons conclu au sujet de ces centres de réception des demandes de visa. C'est un modèle utilisé par plusieurs autres pays, dont le Royaume-Uni, l'Australie et la Nouvelle-Zélande, pour améliorer le service à la clientèle en établissant un plus grand nombre de points de service et en vérifiant que les demandes présentées sont complètes. Ces centres accélèrent le service en réduisant le nombre de refus dus à une documentation incomplète.

Comme je l'ai dit, les CRDV sont considérés comme un mécanisme très positif permettant de réaliser des économies. Nos gens nous ont aussi dit que les centres leur permettent de faire du travail important à valeur ajoutée plutôt que de s'occuper de la paperasse.

Je crois avoir dit que nous avons l'intention d'établir 130 centres. Cela signifie que, dans l'ensemble, nous serons mieux placés, au chapitre des délais de traitement, pour concentrer les efforts sur le travail important consistant à prendre des décisions au sujet des visas.

• (1210)

M. Andrew Cash: J'aimerais avoir plus de détails sur quelques points. Le ministre a dit qu'avec la nouvelle déclaration d'intention, CIC arrivera réduire le temps d'attente à six mois. À quel moment pensez-vous atteindre ce résultat?

Mme Anita Biguzs: Le gouvernement a l'intention de mettre en oeuvre le système des déclarations d'intérêt au début de 2015 ou, plus précisément, en janvier 2015. Par conséquent, nous sommes en train de mettre en place les systèmes et de gérer notre charge de travail et nos inventaires d'une façon telle que nous espérons que les délais de traitement passeront à six mois aussitôt que le système des déclarations d'intérêt aura été mis en oeuvre en 2015.

M. Andrew Cash: Je vous remercie.

Il y a actuellement un moratoire touchant la catégorie des parents et grands-parents, qui prendra fin dans deux ans. Ensuite, il y aura un plafond de 5 000 demandes par an. Il y a un important arriéré, et j'ai cru comprendre que le ministre a l'intention de maintenir ce plafond à l'avenir. Toutefois, quelles mesures le ministère a-t-il prises dans le cas des familles qui vivent au Canada et qui essaient depuis un long moment de faire venir leurs parents et grands-parents? Ce sont des gens en chair et en os qui vivent dans nos collectivités. Ils ne font pas partie des 5 000 qui seront autorisés plus tard. Que faisons-nous pour ces gens et ces familles?

Mme Anita Biguzs: Monsieur le président, les efforts que nous avons déployés jusqu'ici ont permis de réduire l'inventaire de près de 50 %. Par conséquent, nous faisons des progrès en vue de l'élimination de l'arriéré de demandes concernant les parents et grands-parents. Le gouvernement a aussi annoncé un financement supplémentaire de 44 millions de dollars sur deux ans qui servira à renforcer le traitement afin d'éliminer l'arriéré.

Nous avons en outre le super visa, qui permet de faire venir les parents et grands-parents pour une période de 10 ans. Nous croyons

que cela donnera aux familles la possibilité de faire venir leurs proches comme visiteurs. Le gouvernement a augmenté le nombre d'admissions. Comme le ministre l'a indiqué, je crois, ce nombre a été porté à 50 000 entre 2012 et 2013. C'est le nombre le plus élevé que nous ayons jamais eu dans notre planification des niveaux d'immigration. Il est en fait prévu de recommencer à recevoir des demandes en janvier 2014. Nous fixerons le plafond à 5 000 pour éviter d'accumuler un arriéré ou d'avoir un important inventaire. Ainsi, nous pourrions rétablir dans une certaine mesure la confiance des gens, qui sauront qu'ils n'auront pas trop longtemps à attendre.

Le président: Merci, madame la sous-ministre.

À vous, madame Bateman.

[Français]

Mme Joyce Bateman (Winnipeg-Centre-Sud, PCC): Merci, monsieur le président.

Je souhaite la bienvenue à tous nos témoins.

[Traduction]

J'avais un certain nombre de questions à vous poser, madame la sous-ministre, mais j'ai trouvé tellement intéressantes vos observations concernant notamment les mesures prises pour améliorer le traitement et le service à la clientèle que je vous prie d'utiliser une partie de mon temps de parole pour nous en dire davantage sur ces mesures.

Mme Anita Biguzs: Je vais peut-être demander à mes collègues d'intervenir aussi.

Comme je l'ai dit, j'ai pu moi-même me rendre compte sur place des avantages des centres de réception des demandes de visa. Il n'y a pas de doute que nous aurons ainsi un bien plus grand nombre de points de service que nous ne pouvions en avoir dans nos propres missions à l'étranger. Dans une optique de service à la clientèle, nous disposons, grâce aux contrats signés pour les CRDV, d'un cadre très rigoureux pour ce qui est du service, des attentes, de l'assurance de la qualité, de la surveillance et du contrôle.

Nous avons aussi introduit les demandes en ligne en ce qui concerne les visas de résident temporaire. Ainsi, il sera plus facile pour les gens qui veulent venir au Canada de demander un visa. Nous sommes également passés à un système électronique de traitement des examens médicaux de l'immigration. Par conséquent, si avons besoin d'un certificat médical, nous pourrions l'obtenir en ligne, ce qui réduira le temps nécessaire pour procéder aux évaluations. Nous avons également introduit les visas pour séjours multiples, qui font baisser le nombre des demandes à traiter par rapport aux visas pour un seul séjour.

Comme le ministre l'a mentionné, nous avons mis en place, à part le super visa, des choses telles que le Business Express Program et le Programme de partenariat étudiant, qui facilitent les démarches que doivent faire les gens pour venir au Canada. Nous avons de nombreuses initiatives et, grâce à notre système mondial de gestion des cas, qui constitue notre plate-forme informatique de base, nous pouvons gérer notre charge de travail et la réception des demandes partout dans le monde. Nous pouvons envoyer des travaux à n'importe quel point de service du réseau. Ainsi, s'il y a un temps d'arrêt quelque part, il est possible de transférer des cas à d'autres parties du système. Cela nous aide à réduire les délais de traitement.

Bien sûr, il faut du temps pour mettre en oeuvre toutes ces choses. Toutefois, comme je l'ai dit dans mon exposé, nous n'en sommes qu'aux premiers stades de certaines de ces initiatives. Nous envisageons d'aller plus loin dans le cas des demandes en ligne, notamment pour la catégorie des résidents permanents. Nous espérons pouvoir passer aux services en ligne dans ce domaine et, plus tard, dans le domaine des passeports aussi, ce qui permettra d'améliorer encore plus le service.

Comme je l'ai dit, nous avons lancé un programme de modernisation très ambitieux afin de faciliter les déplacements au Canada.

• (1215)

Mme Joyce Bateman: Je comprends. Je vous remercie.

Je vais maintenant poser les questions que j'avais, s'il me reste encore du temps.

En décembre 2012, notre gouvernement a annoncé un nouveau système d'octroi de l'asile destiné à accélérer le traitement des demandes de statut de réfugiés, à prévenir les abus et à aider les gens qui en ont vraiment besoin.

Pouvez-vous nous parler des nouvelles mesures mises en place pour atteindre ces objectifs, encore une fois dans une optique de service à la clientèle et d'aide aux gens qui en ont besoin?

M. Les Linklater (sous-ministre adjoint, Politiques stratégiques et de programmes, ministère de la Citoyenneté et de l'Immigration): Je peux répondre à cette question, monsieur le président. Comme cela fait presque un an que le nouveau système est en place, nous disposons d'une bonne série de chiffres permettant d'examiner les résultats obtenus jusqu'ici.

Grâce à d'importantes réformes, nous avons pris des mesures pour permettre aux demandeurs d'être entendus au premier niveau du CISR dans un délai prescrit. Qu'ils aient présenté leur demande à un point d'entrée ou après avoir séjourné au Canada pendant un certain temps, nous avons constaté que les délais étaient respectés dans la grande majorité des cas. Ainsi, les gens ont pu obtenir des décisions positives de protection plus tôt que ce n'était le cas sous l'ancien régime. Dans l'ancien système, les gens pouvaient attendre 21 ou 24 mois sans avoir la moindre certitude sur leur situation.

Le système a permis en outre de canaliser les demandeurs venant de certains pays appelés « pays d'origine désignés », qui ne produisent pas ordinairement de réfugiés, pour que leur demande soit traitée dans le cadre d'un système accéléré semblable au précédent, en ce sens qu'il y a une audience devant le CISR et une possibilité de recours à la Cour fédérale.

Ceux qui viennent de pays non désignés ont accès à une nouvelle Section d'appel des réfugiés établie au CISR, qui ajoute un autre niveau d'appel, à part le recours final à la Cour fédérale.

L'ASFC a reçu des fonds pour lancer un projet pilote d'aide au retour volontaire, que l'agence administre à partir de Toronto de concert avec l'Organisation internationale pour les migrations. Le programme a donné des résultats très positifs dans ses 16 premiers mois. Beaucoup de gens dont la demande a été rejetée ou qui avaient retiré eux-mêmes leur demande ont décidé de se prévaloir du programme pour rentrer volontairement dans leur pays d'origine. Cela permet de réduire le coût des renvois ultérieurs. Le programme offre une aide non financière à ceux qui décident de partir volontairement. Ensuite, l'OMI prend la relève une fois que...

Le président: Merci, monsieur Linklater.

La parole est maintenant à M. Weston.

[Français]

M. John Weston: Merci, monsieur le président.

Je remercie les témoins d'être parmi nous aujourd'hui.

Madame Biguzs, vous venez de nous dire que

[Traduction]

nous espérons passer aux services en ligne... plus tard dans le domaine des passeports.

[Français]

C'est peut-être également un exemple de ce qu'accomplit le programme de modernisation au sein du ministère.

Pouvez-vous nous dire plus précisément ce qui représente, dans le programme de passeport canadien, notre désir de moderniser ce que nous faisons?

Pourrions-nous opter pour des formulaires qui impliquent l'usage d'Internet? Est-ce que cela permettrait d'épargner des coûts aux contribuables?

[Traduction]

Mme Wilma Vreeswijk (sous-ministre déléguée, ministère de la Citoyenneté et de l'Immigration): Je pourrais peut-être répondre à cette question.

• (1220)

[Français]

Le programme de passeport se trouve actuellement sur le site Web, mais il y a un formulaire en format PDF.

[Traduction]

C'est donc un formulaire en format PDF que vous pourrez télécharger.

Comme l'a indiqué la sous-ministre, nous nous servons du système mondial de gestion des cas. Nous pourrions l'utiliser pour faire avancer le système des passeports. Ainsi, avec le temps, nous pouvons envisager une automatisation complète de l'application relative aux passeports.

Par exemple, grâce à cette initiative, les gens pourront facilement renouveler leur passeport. Comme je l'ai dit, avec le temps, tout le processus pourra être automatisé.

Dans un système comportant un formulaire en format PDF qu'il faut télécharger et remplir, on peut omettre certains renseignements. S'il s'avère que le formulaire est incomplet, après que vous l'avez expédié, nous devons reprendre contact avec vous. Toutes ces étapes prennent du temps et sont coûteuses. Par conséquent, le passage à un système complètement automatisé nous permettrait, après un certain temps, de réduire le coût par opération.

[Français]

M. John Weston: Pouvez-vous nous dire quand ces changements seront en vigueur?

Mme Wilma Vreeswijk: Les changements relatifs aux processus destinés au programme de passeport viennent d'être effectués. Il s'agit donc pour nous d'une période de transition. Nous sommes en train de faire les plans pour la transformation du programme. Nous voulons nous assurer que le système utilisé est sûr. Nous prévoyons que cela va se faire au cours des prochaines années.

[Traduction]

Pendant que nous transformons le système, nous voulons être sûrs de maintenir la qualité de service pour laquelle le Bureau des passeports est connu. Nous tenons donc à gérer ce projet avec soin.

[Français]

M. John Weston: Plus tôt, au cours de cette séance, nous avons comparé ce que nous faisons maintenant par rapport à ce que nous faisons il y a quelques années. Par rapport à d'autres pays, pouvez-vous comparer les coûts actuels que le traitement des demandes de visa ou de citoyenneté représentent pour les contribuables canadiens?

M. Les Linklater: Nous avons passablement travaillé en ce sens, mais je ne crois pas que nous ayons ces chiffres exacts sous la main. Nous nous ferons cependant un plaisir de les faire parvenir au greffier dans les plus brefs délais.

Je peux dire cependant que le Canada demeure en bonne posture face à des pays concurrents comme les États-Unis, l'Australie, la Nouvelle-Zélande et le Royaume-Uni.

[Traduction]

Ainsi, au chapitre des frais imposés, nous sommes très compétitifs dans ce groupe de cinq pays dans toute la gamme des services que nous offrons.

M. John Weston: Qu'en est-il des coûts que les Canadiens doivent assumer? La comparaison est plus difficile à faire, n'est-ce pas? Est-il possible de comparer, non les frais imposés aux demandeurs, mais les coûts...

M. Les Linklater: Vous voulez savoir s'il y a un recouvrement complet des coûts?

M. John Weston: Oui.

M. Les Linklater: Nous avons fait certaines analyses dans ce domaine aussi. Nous serons en mesure de transmettre les résultats au comité par l'entremise du greffier.

M. John Weston: Je remercie tous les témoins.

Le président: Je vais donner la parole à une autre personne pour compléter le quatrième tour, après quoi nous recommencerons.

À vous, madame Sitsabaiesan.

Mme Rathika Sitsabaiesan (Scarborough—Rouge River, NPD): Merci, monsieur le président.

Je remercie tous les témoins de leur présence, aussi bien ceux qui sont revenus nous voir que les nouveaux.

Toutes mes félicitations, madame Biguzs.

On trouve dans le Budget supplémentaire des transferts de l'ASFC à CIC et de CIC et Transports Canada à la GRC pour des activités liées aux Jeux panaméricains et parapanaméricains de 2015.

En même temps, nous ne voyons aucun crédit pour assurer aux réfugiés et aux immigrants le maintien d'un accès équitable aux services de santé aux fins de réunification des familles, services qui, selon certains, aident les réfugiés et les immigrants à mieux s'intégrer dans la société canadienne.

Pouvez-vous dire au comité à quels programmes et services administratifs on retirera des fonds pour financer ces transferts?

• (1225)

Mme Anita Biguzs: Je vous remercie de votre question.

Je voudrais d'abord préciser que le transfert prévu dans le Budget supplémentaire entre l'Agence des services frontaliers du Canada et

CIC représente le coût de désaffectation d'un vieux Système de soutien des opérations des bureaux locaux, qui sera pleinement intégré dans notre système mondial de gestion des cas. Il n'y aura aucune perte de données, et le système sera efficace et pleinement intégré, ce qui permettra d'améliorer l'échange d'information.

Il n'y a pas, dans le Budget supplémentaire, de fonds pour l'accès des réfugiés aux services de santé parce que ce poste est couvert dans le Budget principal des dépenses sous le Programme fédéral de santé intérimaire. À ma connaissance, le budget ne prévoit aucune diminution du financement de ce programme, mais le gouvernement a annoncé que des modifications y seraient apportées, surtout pour l'aligner sur les services comparables dont les Canadiens peuvent se prévaloir. Par conséquent, la majorité des demandeurs du statut de réfugié et des réfugiés reconnus comme tels continueront à bénéficier de services hospitaliers et médicaux dans le cadre du Programme fédéral de santé intérimaire, programme temporaire permettant d'attendre l'admissibilité aux programmes de santé provinciaux et territoriaux, jusqu'à ce que...

Mme Rathika Sitsabaiesan: Je m'excuse de vous interrompre parce que je ne dispose que de cinq minutes. Nous connaissons déjà le Programme fédéral de santé intérimaire. Cela m'amène d'ailleurs à ma question suivante.

L'Institut Wellesley a récemment publié un rapport intitulé *The Real Cost of Cutting the Interim Federal Health Program* qui parle des problèmes du Programme fédéral de santé intérimaire et formule des recommandations à son sujet. L'institut estime que les modifications apportées au programme ont eu des effets négatifs, en dépit du fait que le ministre Kenney nous avait donné l'assurance qu'il n'y en aurait pas. Les renseignements recueillis par l'institut dans le cadre de son évaluation aboutissent aux conclusions suivantes:

... le nouveau système occasionne de la confusion, réduit l'accès de populations vulnérables aux services de santé, crée des incohérences dans les soins dispensés dans les diverses régions du Canada et nuit à la santé des réfugiés et des demandeurs du statut de réfugié, les exposant à des maladies évitables.

Ce passage est tiré du rapport de l'institut.

Comment CIC peut-il, comme vous l'avez mentionné, demander des fonds supplémentaires dans le Budget principal des dépenses pour financer le Programme fédéral de santé intérimaire qui, comme vous venez de le dire, est censé offrir des services de santé aux réfugiés à titre provisoire, alors que, d'après certains intervenants, beaucoup de gens souffrent des réductions imposées un peu partout dans le pays?

J'aimerais savoir si ces réductions ont été faites pour éviter que le coût du programme n'augmente. Ainsi, nous essayons maintenant de consacrer plus d'argent au Programme fédéral de santé intérimaire, mais nous dispensons en fait moins de services et réduisons les services offerts.

Mme Anita Biguzs: Permettez-moi de donner quelques précisions, monsieur le président. La majorité des demandeurs du statut de réfugié et des réfugiés reconnus demeurent admissibles aux services hospitaliers et médicaux. Le programme n'est pas censé offrir des services et des avantages supérieurs à ceux dont les Canadiens peuvent se prévaloir. Les gens dont la demande a été rejetée n'ont plus droit aux services à moins qu'il y ait des problèmes de santé publique ou de sécurité publique puisqu'ils n'ont pas de statut juridique au Canada. Nous croyons savoir que le changement...

Mme Rathika Sitsabaiesan: Si vous le permettez, j'aimerais bien comprendre. Est-ce que cela comprend les femmes enceintes et les femmes en travail, si leur demande a été rejetée?

Mme Anita Biguzs: Si leur demande a été rejetée. À moins, comme je l'ai dit, qu'il n'y ait des problèmes de santé publique ou de sécurité publique.

Nous comprenons que, comme dans le cas de toute transition, cette situation peut créer de la confusion au sujet des services et des avantages couverts. Afin d'y remédier, nous avons veillé à ce que notre centre d'appels soit en mesure de donner les réponses voulues. Nous avons également un portail qui donne beaucoup de renseignements à l'intention des professionnels de la santé.

Nous veillons par conséquent à ce que des renseignements soient offerts, notamment auprès des gouvernements provinciaux et territoriaux, sur la nature des services et des avantages disponibles. Nous sommes conscients du fait que, dans une période de transition, il peut y avoir de la confusion au sujet de ce qui est couvert ou non, mais il est certain que la majorité des demandeurs du statut de réfugié et des réfugiés reconnus continuent à bénéficier des services hospitaliers et médicaux.

Le président: Merci, madame la sous-ministre. Cela met fin au quatrième tour.

Nous allons maintenant commencer un nouveau tour.

Monsieur Wallace.

M. Mike Wallace (Burlington, PCC): Merci, monsieur le président.

Je voudrais également remercier nos témoins de leur présence. Tout comme la sous-ministre, qui est nouvelle dans ses fonctions, je ne suis membre du comité que depuis peu. J'ai donc passé en revue le travail de l'année dernière pour me mettre au courant des choses.

Comme vous le savez, le rapport sur les plans et les priorités, qui est produit chaque année et qui est déposé peu après la publication du Budget principal des dépenses, fait partie du processus budgétaire. Pendant que je lisais ce rapport, j'ai trouvé quelque chose d'intéressant que vous voudrez peut-être m'expliquer.

L'une des priorités du ministère, dans le cadre du processus budgétaire, est de renforcer la gestion axée sur les résultats. Cela me semble assez évident. C'est clairement ce qu'il convient de faire. Toutefois, on peut lire dans le texte que la nouvelle Architecture d'alignement des programmes, ou AAP, de CIC et le nouveau Cadre de mesure du rendement, ou CMR, entreraient en vigueur en avril.

J'aimerais savoir si les choses ont avancé. Quels résultats attendez-vous de ces initiatives? Cela signifie-t-il que si un programme n'atteint pas les objectifs fixés, il vous sera signalé pour que vous puissiez soit le restructurer soit vous en débarrasser? Pouvez-vous m'expliquer ce que cela signifie?

• (1230)

M. Les Linklater: Je vous remercie pour cette très bonne question.

Pour placer cela dans le contexte approprié, je dirais que chaque ministère a une architecture d'alignement des programmes. Sous la gouverne du Conseil du Trésor, nous sommes en mesure de présenter au public et surtout aux parlementaires nos différents secteurs d'activités en les ventilant jusqu'au niveau des activités ou des sous-activités. Cela nous aide, dans notre planification et notre processus d'établissement du budget, à comprendre la destination de nos ressources et leur contribution à la réalisation de certains objectifs de nos programmes.

À l'intérieur des sous-activités, nous avons des indicateurs de rendement qui nous permettent de mesurer le succès que nous avons lorsque nous mettons nos résultats à la disposition des Canadiens. Les éléments du rapport sur les plans et les priorités de CIC que vous avez mentionnés sont essentiellement liés à notre stratégie de mesure du rendement et à la stratégie de données qui appuie notre capacité de mesurer notre travail et de présenter des rapports sur les résultats, de façon à disposer d'une base concrète sur laquelle nous pouvons fonder les décisions stratégiques futures.

Ainsi, à mesure que nous avançons et faisons le lien avec les sources de données disponibles pouvant s'appliquer à nos programmes, nous avons la possibilité de faire des évaluations.

M. Mike Wallace: Tout cela n'existait pas avant le 1^{er} avril?

M. Les Linklater: Cette priorité a été introduite avec l'AAP de 2011 et a été reconduite en 2013-2014. Je dirais que nous avons toujours essayé d'utiliser les meilleurs éléments probants disponibles pour élaborer nos politiques et nos programmes, mais la rigueur de l'AAP, la stratégie de mesure du rendement et la stratégie de données qui la sous-tend nous assurent maintenant une couverture complète de toute la gamme de nos programmes, ce qui n'était pas nécessairement le cas auparavant.

Mme Anita Biguzs: Puis-je ajouter quelque chose? Dans le cadre de la politique d'évaluation du gouvernement que dirige le Conseil du Trésor, chaque ministère est tenu de procéder à des évaluations. Bien sûr, le ministère en faisait continuellement avant 2011 en évaluant individuellement chaque programme. Nous avons un plan quinquennal qui permet de suivre ce que nous évaluons.

Je crois que M. Linklater parlait de la possibilité que nous avons maintenant d'utiliser un cadre plus complet et plus intégré dans tout le ministère.

M. Mike Wallace: Je vous remercie. J'ai été membre d'un autre comité, celui des opérations gouvernementales. Les prévisions budgétaires sont mon dada ici, sur la Colline. Je m'y suis toujours intéressé.

Nous avançons. Je dois admettre que j'apprécie le travail que le Conseil du Trésor vous fait faire en vue de fournir de meilleurs renseignements dans ces prévisions budgétaires par rapport au Budget supplémentaire (B) de l'année dernière. Vous constaterez que je n'ai pas mis autant d'annotations sur celui-ci, parce que je peux le comprendre plus facilement.

Au Comité des opérations gouvernementales, nous avons dit que nous préférons des prévisions plus alignées sur les programmes que ce que nous avons maintenant. Nous avançons dans cette direction. Cela signifie que votre évaluation des résultats de vos programmes devrait facilement nous permettre de constater si vous atteignez ou non vos objectifs et si vous avez besoin de plus ou de moins d'argent pour le faire.

Dans ce domaine, c'est toujours le financement horizontal qui me met dans tous mes états. Dans le cas de votre ministère, il faut dire qu'il y a beaucoup d'intégration avec d'autres organismes fédéraux pour l'exécution des programmes. C'est évident.

Qui est-ce qui désigne le ministère ou l'organisme responsable de ces programmes? Est-ce celui qui contribue le plus au financement? Comment cela marche-t-il?

Mme Anita Biguzs: Monsieur le président, d'habitude, les initiatives interministérielles sont dirigées dès le départ, c'est-à-dire dès le stade de l'élaboration de la politique, par l'organisme désigné comme ministère principal. Ce processus, tant au niveau des politiques que lorsqu'il faut s'adresser au Conseil du Trésor pour obtenir les délégations détaillées relatives aux dépenses et aux programmes, comprend l'établissement d'un cadre de rendement définissant les rôles et responsabilités des différents ministères participants.

Habituellement, le ministère principal se voit confier la responsabilité de tout coordonner et de veiller à la mise en place d'un cadre cohérent comprenant toutes les composantes. Il est alors possible de déterminer si on respecte les intentions de l'initiative et si on atteint les objectifs fixés.

• (1235)

M. Mike Wallace: Lorsque vous produisez votre rapport de rendement d'automne, y indiquez-vous quel rôle vous avez assumé dans ce programme particulier, même s'il s'agissait d'un programme conjoint?

Mme Anita Biguzs: Le rapport devrait en faire état. Chaque ministère doit rendre compte de ses programmes et des résultats qu'il a obtenus dans son rapport ministériel sur le rendement.

M. Mike Wallace: J'ai une précision à vous demander. Ce n'est pas dans ce budget supplémentaire, mais dans des budgets précédents. Cela peut également se retrouver dans des budgets futurs. Je ne comprends pas pourquoi nous avons à assumer des coûts lorsque nous ne demandons plus de visas aux ressortissants d'un certain pays. J'ai vu des crédits à ce titre dans le Budget supplémentaire (B) de l'année dernière. Je ne comprends pas du tout pourquoi le fait d'exempter les ressortissants d'un pays du visa doit coûter de l'argent aux contribuables.

Est-ce que quelqu'un peut m'expliquer ce mystère?

M. Robert Orr (sous-ministre adjoint, Opérations, ministère de la Citoyenneté et de l'Immigration): À long terme, la suppression du visa aboutit à des économies, mais, au départ, il y a un manque à gagner. Par exemple, nous imposons le paiement d'un certain montant par visa, puis, à un moment donné, l'argent cesse d'être versé au Trésor. C'est l'un des facteurs.

Il y en a un autre. La mise en oeuvre d'un programme de visas nécessite une bonne infrastructure. Nous travaillons de concert avec les Affaires étrangères à cet égard, mais si nous retirons les agents ou fermons le bureau des visas, nous ne profiterons pas immédiatement des économies. Par exemple, il faudra continuer pendant un certain temps à payer un loyer, et ainsi de suite. Il est vrai qu'à long terme, nous ferons des économies, mais, à court terme, ce n'est peut-être pas le cas.

M. Mike Wallace: D'accord, je comprends. Je reviendrai peut-être sur cette question.

Le président: C'est maintenant au tour de M. Cash.

M. Andrew Cash: Merci, monsieur le président.

Je voudrais revenir à la question des CRDV et de VFS Global. La sous-ministre a dit que le Royaume-Uni a eu recours à un programme de ce genre, mais vous savez sûrement qu'en 2007, la société VFS a été impliquée dans une affaire de fuite de renseignements personnels au Royaume-Uni, ce qui a occasionné l'ouverture d'une enquête indépendante.

Cette entreprise s'occupe maintenant de visas et de biométrie, comme on peut le voir dans le Budget supplémentaire. Nous devons

donc savoir quel niveau de responsabilité en matière de protection des renseignements personnels est prévu dans l'entente conclue entre le gouvernement et cette société privée. Cela se situe dans le contexte d'une conscience accrue de la difficulté qu'il y a dans l'ensemble des programmes gouvernementaux à garantir la sécurité des renseignements personnels.

Nous parlons maintenant de l'externalisation de ce travail et de son transfert à une entreprise privée qui pourrait, à son tour, en sous-traiter une partie. C'est d'ailleurs une autre question sur laquelle je veux revenir. Nous n'avons pas l'impression que cette entente comprend un niveau suffisant de transparence, de responsabilité et de sécurité pour donner aux Canadiens, aux familles, aux immigrants et aux proches qui présentent ces demandes l'assurance que leurs renseignements sont bien protégés. Pouvez-vous nous donner cette assurance? Dites-nous donc quelles mesures le gouvernement a prises pour sauvegarder la vie privée de ces gens.

Mme Anita Biguzs: Les contrats que nous avons pour les centres de réception des demandes de visa comportent en fait des dispositions très strictes sur la protection, la gestion et la sécurité de l'information. Nous devons donc être persuadés que l'entrepreneur a mis en place des processus de sécurité suffisants pour protéger l'information.

Nous travaillons en collaboration très étroite avec les CRDV et nos missions à l'étranger. Il y a une surveillance portant sur les mécanismes de contrôle s'appliquant aux centres. Nous surveillons donc les opérations des CRDV afin de nous assurer de la protection et de la sécurité de l'information.

Je peux demander une confirmation à mon collègue, M. Orr, mais je crois que les contrats comportent des clauses pénales. En fait, si nous craignons que l'entrepreneur ne respecte pas ses obligations aux termes du contrat... M. Orr pourra peut-être donner plus de détails à ce sujet.

• (1240)

M. Robert Orr: Je crois que la sous-ministre a couvert l'essentiel. Il y a des vérifications régulières. Nos agents des visas effectuent régulièrement des visites dans les centres de réception pour s'assurer qu'ils appliquent les pratiques appropriées.

Je vais vous donner quelques exemples. Les centres de réception ne jouent aucun rôle dans le processus décisionnel.

M. Andrew Cash: Je comprends cela.

M. Robert Orr: En fait, lorsqu'un passeport leur revient, les employés du centre ne savent pas du tout si le visa a été accordé ou non. Ils remettent l'enveloppe à l'intéressé sans connaître la décision prise dans son cas.

Pour ce qui est de la biométrie, il y a une caméra vidéo qui est branchée pendant toute la période de prélèvement des données biométriques. Ottawa peut donc observer ce qui se passe pendant tout le processus.

C'est grâce à des mesures très concrètes de ce genre que nous surveillons le fonctionnement des CRDV.

M. Andrew Cash: Vous pouvez donc observer toutes les séances de prélèvement de données biométriques?

M. Robert Orr: C'est exact.

M. Andrew Cash: C'est enregistré sur des bandes vidéo qui sont remises à votre bureau et entreposées?

M. Robert Orr: C'est exact.

M. Andrew Cash: Pendant combien de temps?

M. Robert Orr: Je ne suis pas sûr de la période de conservation, mais il s'agit de quelques mois. Je peux vous transmettre le chiffre précis.

M. Andrew Cash: D'accord.

Le président: Je vous prie de le transmettre au greffier.

M. Robert Orr: Oui, certainement.

Le président: Je vous remercie.

M. Andrew Cash: Parlez-nous des sous-traitants. Savez-vous si VFS Global donne du travail en sous-traitance à d'autres entreprises?

Mme Anita Biguzs: Je ne suis pas au courant.

M. Robert Orr: Non, je ne crois pas qu'elle le fasse, mais, encore une fois, je peux vous le confirmer, monsieur le président, par l'intermédiaire du greffier.

M. Andrew Cash: L'autre question concernant les CRDV est la suivante. Quels frais supplémentaires exige-t-on des demandeurs en sus de ce qu'ils avaient à payer auparavant? Pouvez-vous nous le dire?

M. Robert Orr: Il y a des frais de 85 \$ pour le prélèvement des données biométriques, qui comprennent les honoraires du centre de réception des demandes de visa. Il y a également des frais pour traiter avec le centre.

D'après les renseignements que nous avons recueillis, les gens qui pouvaient soit s'adresser directement au bureau des visas soit passer par le centre de réception choisissaient en très grande majorité la seconde option. Le centre leur offre un bien meilleur service dans leur propre langue.

Nous savons donc d'expérience que notre clientèle apprécie beaucoup les centres de réception des demandes de visa, qu'elle considère comme une amélioration sensible du service.

M. Andrew Cash: Je veux bien comprendre la situation: pour économiser un peu d'argent et peut-être pour plaire à ceux qui ont recours à ce service, vous avez donné ce travail à contrat, mais vous chargez ensuite des membres du personnel de surveiller le centre. S'agit-il de personnel supplémentaire ou d'employés qui font par ailleurs un autre travail? Comment faites-vous exactement?

M. Robert Orr: Pour l'essentiel, ce sont les mêmes employés qui faisaient le travail auparavant. Ce sont des agents des visas qui s'occupent de la surveillance du travail des centres de réception des demandes de visa.

C'est une initiative de service à la clientèle qui a vraiment fait ses preuves. La sous-ministre a parlé des queues qui se formaient par exemple devant le bureau de Delhi. Il y a d'ailleurs une industrie locale qui s'est développée: des vendeurs ambulants vont vendre leurs marchandises aux gens qui font la queue.

M. Andrew Cash: Avec tout le respect que je vous dois, je vous dirai que je comprends qu'il y a des queues qui se forment. Il y en a aussi devant nos bureaux de circonscription au Canada dans les mêmes situations.

M. Robert Orr: Certainement.

M. Andrew Cash: Je crois que nous savons tous que des queues se forment.

Si je peux ajouter quelque chose en passant...

Le président: Vous avez déjà épuisé votre temps de parole. Faites vite, s'il vous plaît.

M. Andrew Cash: D'accord.

Je dois dire que le fait de qualifier les gens de clients plutôt que de membres de familles qui vivent au Canada est pour moi une source de préoccupation. Le vocabulaire utilisé au sujet des immigrants et des demandeurs de visas nous inquiète un peu. Nous les considérons comme des clients et comme des numéros au lieu de les considérer comme des membres de familles qui vivent parmi nous.

C'est la question essentielle dont nous nous occupons au comité. La réunification des familles consiste à permettre aux familles de se retrouver. C'est un grand sujet de frustration. Quand j'apprends que nous affectons des fonds à une société privée, puis que nous prenons des ressources dont nous avons besoin...

● (1245)

Le président: Monsieur Cash, je vais devoir vous interrompre. Votre temps de parole est écoulé.

M. Andrew Cash: D'accord. Je vous remercie.

Le président: Monsieur McCallum.

L'hon. John McCallum: Merci, monsieur le président.

Je souhaite la bienvenue aux fonctionnaires du ministère.

Je voudrais vous dire tout d'abord que le ton un peu négatif des questions que j'ai posées au ministre ne change en rien ma conviction que vous travaillez très fort au ministère pour améliorer les services.

Je crois que je me distingue du ministre principalement par mon interprétation de certaines statistiques. C'est d'ailleurs sur ce point que porte ma première question. Il a dit qu'en 2012, le Canada a admis un nombre record de parents et grands-parents, mais cela n'est pas vrai parce que les statistiques du ministère lui-même montrent que le nombre admis en 2012 était de 21 815 alors qu'il était de 22 502 en 2002.

Je crois que le ministre parlait de la limite supérieure du nombre d'admissions, qui est de 25 000. C'est peut-être un chiffre record, mais il s'applique à la limite supérieure de l'intervalle. Ce n'est pas le nombre réel. Ce qui est vraiment important, c'est le nombre réel de personnes admises.

J'aimerais connaître votre point de vue sur cette question.

Mme Anita Biguzs: L'engagement que le gouvernement a pris à l'égard des parents et grands-parents était d'en admettre 50 000 dans une période de deux ans. En ce moment, les renseignements dont nous disposons nous indiquent que nous atteindrons les 50 000 dans la période de deux ans.

Comme je l'ai dit, il ne suffit pas de considérer le nombre enregistré dans une année par rapport à celui d'une autre année. Le total sur deux ans sera de 50 000. Nous sommes persuadés d'être sur la bonne voie pour remplir notre engagement.

L'hon. John McCallum: Mais le chiffre de 25 000 par an représente la limite supérieure de l'intervalle. Le nombre réel pour 2012 n'est pas de 25 000. Il est de 21 815. Convenez-vous que ce nombre est inférieur à celui de 2002?

Mme Anita Biguzs: Comme je l'ai dit plus tôt, nous nous sommes engagés à atteindre 50 000 dans une période de deux ans. Nous sommes certains que le nombre d'admissions en 2013 permettra d'atteindre un total de 50 000 en deux ans.

L'hon. John McCallum: Pouvez-vous répondre à cette question précise? Le nombre réel en 2012 était de 21 815, soit moins que les 22 502 enregistrés en 2002.

Mme Anita Biguzs: Nous allons devoir vous transmettre plus tard les nombres de 2002, monsieur le président. Nous n'avons pas ces renseignements sous la main, mais nous serons heureux de les envoyer au comité après la réunion.

Le président: Encore une fois, madame la sous-ministre, je vous prie de transmettre les renseignements au greffier.

L'hon. John McCallum: Je vous remercie.

En ce qui concerne les Philippines et l'aide supplémentaire offerte pour accélérer le traitement des dossiers des Philippines touchés par la tragédie qui a frappé les pays, je me demande quelle forme prendra cette aide. Il y a par exemple des parents et grands-parents philippins qui aimeraient venir au Canada, mais, si j'ai bien compris, aucune demande ne sera reçue avant le 1^{er} janvier, date à laquelle 5 000 demandes seront acceptées.

Prévoit-on faire des exceptions dans le cas des parents et grands-parents philippins compte tenu de la gravité de leur situation?

M. Robert Orr: Merci beaucoup de votre question.

Nous pouvons recourir à différents moyens pour essayer de réagir à la tragédie des Philippines. Nous assurons certainement la priorité de traitement aux clients, ce qui est déjà en cours. Nous cherchons aussi, d'une manière proactive, à prendre contact avec les demandeurs dont l'adresse se trouve dans l'une des zones touchées afin de les placer en tête de la file d'attente.

Nous avons une ligne téléphonique réservée, une boîte aux lettres électronique, etc. afin de répondre par l'entremise de la ligne de surveillance des Affaires étrangères. Nous couvrons tout cela 24 heures sur 24, 7 jours par semaine.

Nous avons délivré des passeports à un certain nombre de personnes de la zone touchée. Nous essayons de réagir avec compassion et flexibilité.

L'hon. John McCallum: Encore une fois, ce n'est pas vraiment ce que j'ai demandé. Est-il possible de permettre aux parents et grands-parents qui ne font pas encore partie de la file d'attente de présenter une demande à cause de la situation aux Philippines?

M. Robert Orr: Ils ont des moyens de se faire connaître de nous. Nous nous occuperons d'eux au cas par cas.

•(1250)

L'hon. John McCallum: Vous dites donc qu'ils pourraient être autorisés à présenter une demande, même si les gens de cette catégorie ne peuvent pas le faire en ce moment?

Mme Anita Biguzs: Je vais peut-être intervenir. Ces gens ont accès au super visa qui leur permettrait en fait de venir au Canada. Nous sommes disposés à faciliter la délivrance de super visas à des membres de la famille. Nous sommes également disposés à accorder une prolongation aux gens qui se trouvent déjà au Canada et dont le visa est sur le point d'expirer. Nous envisageons différents moyens d'aider les personnes touchées et de faciliter la réunification des familles.

Le président: Merci, madame la sous-ministre.

À vous, monsieur Brown.

M. Patrick Brown: Merci.

Je voudrais revenir sur un point mentionné par M. McCallum au sujet des Philippines. J'ai une importante communauté philippine à Barrie. J'ai assisté samedi soir à une rencontre au cours de laquelle j'ai entendu beaucoup de gens parler de la catastrophe qui a frappé le pays.

Je sais que votre ministère fait un travail extraordinaire pour aider les gens dans cette situation très difficile, mais j'imagine que vous avez une double préoccupation puisque vous essayez à la fois de traiter autant de demandes que possible et, en même temps, de ne pas négliger l'aspect sécurité, qui est évidemment très important.

Comment votre ministère affronte-t-il ce double défi?

M. Robert Orr: Nous avons des moyens d'accélérer le traitement des demandes et de les placer en tête de file, mais il n'y a pas de doute que la sécurité et la santé des Canadiens constituent toujours pour nous une considération primordiale. Nous ne délivrerons des visas que si nous sommes persuadés que les mesures nécessaires sont en place et que nous avons procédé à un traitement adéquat.

M. Patrick Brown: Nous avons eu mardi une séance sur l'immigration à laquelle ont assisté plusieurs témoins représentant les milieux universitaires. Il y en avait en particulier un qui venait de l'Université de Waterloo. J'ai pris quelques notes pendant qu'il parlait.

Tout d'abord, il a félicité le gouvernement d'avoir réussi à admettre à temps tous les étudiants étrangers malgré la grève. Il a également parlé de la nécessité d'attirer les étudiants les plus brillants dans les universités canadiennes, tout en augmentant le nombre total d'étudiants admis. Il a insisté sur le fait que le premier objectif doit être d'attirer les meilleurs éléments possible et que le second devrait être d'augmenter les nombres.

Je sais que les collèges et universités du Canada apprécient énormément les efforts que nous consacrons au recrutement d'étudiants étrangers. Je pense à mon propre collège de Barrie, le Georgian College, où le nombre d'étudiants étrangers a triplé. De toute évidence, cela nous aide à agrandir nos établissements tout en renforçant la trame.

Pouvez-vous nous en dire davantage sur ce que Citoyenneté et Immigration fait pour attirer les meilleurs étudiants étrangers et augmenter leur nombre?

Mme Anita Biguzs: Je vais peut-être commencer par dire que notre ministère s'occupe d'un plus grand nombre d'étudiants étrangers qu'il ne l'a jamais fait auparavant. Entre 2006 et 2012, le nombre de demandes est passé de 155 000 à près de 228 000. En 2012, nous avons traité à l'étranger plus de 145 000 demandes de permis d'études, ce qui représentait une hausse de 37 % par rapport à 2008. Il n'y a pas de doute que le ministère a déployé de grands efforts cet été pendant la période de retrait des services, afin de s'assurer que les demandes des étudiants étaient traitées en priorité. En fait, nous avons traité plus de demandes d'étudiants cet été que nous ne l'avions fait l'année précédente. De plus, nous avons encore une fois respecté nos normes quant aux délais de traitement.

Nous sommes très engagés à cet égard. Pour ce qui est de la stratégie relative aux étudiants étrangers, le gouvernement a certainement pris des mesures — et continuera à le faire — pour attirer les éléments les plus brillants au Canada. Nous veillons aussi à collaborer avec les provinces et les territoires afin d'établir les liens nécessaires et de trouver des moyens d'encourager des étudiants étrangers à venir au Canada pour étudier dans nos établissements.

Nous avons donc de nombreuses mesures en place pour attirer les étudiants étrangers.

Je ne sais pas si vous avez quelque chose à ajouter, monsieur Orr ou monsieur Linklater.

M. Robert Orr: Je crois que vous avez couvert l'ensemble du sujet, mais une des choses que Citoyenneté et Immigration peut faire en particulier, c'est maintenir de bonnes normes de service pour les étudiants. Nous le faisons.

•(1255)

M. Patrick Brown: Le Georgian College est jumelé à des campus de Chandigarh et d'Ahmedabad, en Inde. J'ai discuté avec quelques membres du personnel du collège de leurs efforts de recrutement. Ils m'ont dit qu'ils doivent surtout faire la concurrence aux établissements d'enseignement des États-Unis et de l'Australie.

À votre avis, comment nous comparons-nous aux Américains et aux Australiens au chapitre des délais de traitement? De toute évidence, les deux pays attirent un nombre énorme d'étudiants étrangers, sans compter qu'ils ont un avantage « climatique » lorsqu'ils s'adressent à des étudiants indiens ou asiatiques. Par ailleurs, le Canada est un pays très accueillant. Les étudiants à qui j'ai parlé à Barrie m'ont dit qu'ils s'intègrent très bien et qu'ils trouvent les Canadiens aimables et cordiaux.

Bref, comment nous comparons-nous à nos concurrents aux yeux des étudiants étrangers?

M. Robert Orr: Je vous remercie de votre question.

Évidemment, si quelqu'un envisage d'aller étudier dans un autre pays, il tiendra compte d'un certain nombre de facteurs différents. Les délais de traitement ne représentent qu'un seul de ces facteurs. En toute franchise, je n'ai pas de détails sur ces délais, particulièrement à Chandigarh. Je sais que le Canada est le seul pays qui fasse le traitement sur place à Chandigarh, mais je ne

dispose pas de points de repère pour faire une comparaison avec d'autres pays. Je suis sûr que le Canada est très compétitif à cet égard, mais je ne pourrais pas vous donner de détails tout de suite. Nous pourrions les trouver...

Le président: Merci, monsieur Brown. Je m'excuse de vous interrompre, mais nous devons voter.

Je voudrais vous remercier, madame la sous-ministre, ainsi que vos collègues de votre présence au comité et de vos réponses à nos questions. Vous pouvez vous retirer. Merci encore.

Membres du comité, nous devons faire rapport du Budget supplémentaire à la Chambre. Je dois vous demander de voter sur un certain nombre de crédits.

CITOYENNETÉ ET IMMIGRATION

Ministère

Crédit 1b — Dépenses de fonctionnement.....8 963 563 \$

Crédit 5b — Subventions et contributions.....3 000 000 \$

Crédit 7b — Fonds renouvelable de Passeport Canada.....1 \$

(Les crédits 1b, 5b et 7b sont adoptés avec dissidence.)

Le président: Puis-je faire rapport du Budget supplémentaire à la Chambre?

Des voix: D'accord.

Le président: Également adopté avec dissidence.

Merci beaucoup, mesdames et messieurs.

La séance est levée.

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.

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.

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