



CHAMBRE DES COMMUNES  
HOUSE OF COMMONS  
CANADA

# Comité permanent de la citoyenneté et de l'immigration

---

CIMM • NUMÉRO 048 • 1<sup>re</sup> SESSION • 42<sup>e</sup> LÉGISLATURE

---

TÉMOIGNAGES

**Le mercredi 8 février 2017**

—  
**Président**

**M. Borys Wrzesnewskyj**



## Comité permanent de la citoyenneté et de l'immigration

Le mercredi 8 février 2017

• (1635)

[Traduction]

**Le président (M. Borys Wrzesnewskyj (Etobicoke-Centre, Lib.)):** Reprenons.

Conformément au paragraphe 108(2) du Règlement et à la motion adoptée au Comité le 25 février, nous poursuivons notre étude sur la réunification des familles.

Encore une fois, nous accueillons Mme Marta Morgan, sous-ministre; M. Robert Orr, sous-ministre adjoint, Opérations; M. Daniel Mills, sous-ministre adjoint, dirigeant principal des Finances; et M. Paul Armstrong, directeur général, Réseau centralisé.

Si j'ai bien compris, madame Morgan, vous avez un exposé à nous présenter. Vous avez la parole pour cinq minutes.

**Mme Marta Morgan (sous-ministre, ministère de la Citoyenneté et de l'Immigration):** Merci, monsieur le président. Je suis heureuse de pouvoir de nouveau aujourd'hui m'entretenir avec les membres du Comité.

Nous sommes déterminés à aider le Comité dans ses travaux sur la réunification des familles. Je ferai quelques brefs commentaires sur le sujet, après quoi mes collègues et moi serons heureux de répondre aux questions des membres du Comité sur les informations fournies.

[Français]

Bien que la majorité des admissions de nouveaux arrivants au pays passe par des programmes d'immigration économique, l'objectif de réunir les familles représente depuis longtemps une facette importante de l'histoire du système d'immigration au Canada et demeure un aspect fondamental de ce système. Pour Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada, la réunification des familles constitue une importante priorité.

[Traduction]

Bon nombre des questions des membres du Comité dans le cadre de cette étude sur la réunification des familles ont porté sur les délais de traitement et d'attente. J'aimerais discuter des éléments qui nous permettent de remédier à ces problèmes: le nombre de places dans le plan des niveaux, le financement et l'efficacité.

[Français]

Comme vous le savez, monsieur le président, nous avons annoncé que nous prévoyions environ 84 000 admissions dans la catégorie du regroupement familial.

[Traduction]

Cela inclut environ 64 000 conjoints et conjointes, partenaires et enfants et 20 000 parents et grands-parents.

[Français]

Cela représente une augmentation d'environ 5 % dans la catégorie du regroupement familial par rapport au plan des niveaux de l'année précédente.

[Traduction]

Dans le cadre de ces audiences, le Comité a entendu des témoins qui se sont dits préoccupés par les longs délais de traitement. Une des raisons pour lesquelles nous augmentons le nombre d'admissions de membres de la famille qui sont parrainés est la réduction du nombre de demandes en attente de traitement et des délais de traitement, qui maintiennent les familles séparées pendant de longues périodes.

Puisque nous admettons plus de demandeurs de la catégorie du regroupement familial, nous nous attendons à une diminution des délais liés au nombre de places dans le plan des niveaux, ce qui permettra de réduire les délais de traitement pour le parrainage de membres de la famille.

En décembre dernier, nous avons annoncé que nous allions réduire les délais de traitement pour le parrainage de conjoint de 18 à 26 mois en moyenne à 12 mois, ce qui aidera à réduire considérablement l'arriéré de demandes.

[Français]

Autrement dit, la plupart des familles qui attendent une décision au sujet de leur demande de parrainage pour planifier leur avenir ensemble recevront une réponse au plus tard à la fin de décembre 2017.

[Traduction]

Plus de 64 000 demandeurs profiteront de ces changements au cours de la première année seulement. Dans le cas du Programme des parents et grands-parents, nous avons augmenté le nombre de demandes d'admission qui seront acceptées chaque année. Nous avons tenté d'atteindre le difficile équilibre entre accepter de nouvelles demandes et réduire l'arriéré.

Nous avons imposé un plafond sur les nouvelles demandes afin de contrôler l'arriéré. Toutefois, depuis l'an dernier, le nombre de demandes pouvant être reçues est de 10 000, soit le double du plafond précédent de 5 000 demandes. Aussi, puisque le nombre d'admissions dépasse le nombre de nouveaux demandeurs, nous continuons à réduire l'arriéré dans le Programme des parents et grands-parents.

• (1640)

[Français]

Monsieur le président, en ce qui concerne le financement, nous mettons aussi à profit les 25 millions de dollars affectés dans le budget de 2016 en travaillant à réduire les délais de traitement dans la catégorie du regroupement familial.

[Traduction]

Nous travaillons également à améliorer l'efficacité avec laquelle IRCC traite les demandes. Pour ce faire, nous tirons notamment des leçons de notre expérience du traitement des demandes de résidence temporaire, y compris celles présentées par des personnes souhaitant venir au Canada à titre de travailleurs, d'étudiants et de visiteurs.

Nous avons traité plus de deux millions de demandes de résidence temporaire et de prolongation de séjour en 2015, une augmentation de près de 4 % sur un an, et de 19 % au cours des trois dernières années. Cela a été rendu possible grâce à l'adoption de quelques mesures novatrices et à du financement permanent novateur.

[Français]

Si nous pouvons transférer les enseignements tirés de notre gestion des fortes augmentations du volume de demandes de résidence temporaire et du traitement accéléré des demandes relatives au regroupement familial, nous nous assurerons de réaliser de constants progrès à cet égard.

[Traduction]

Monsieur le président, notre ministère travaille à d'autres initiatives visant à accélérer la réunification des familles. Par exemple, nous offrirons plus de possibilités aux demandeurs qui ont des frères et soeurs canadiens en leur accordant des points supplémentaires dans le système Entrée expresse. De plus, nous augmenterons l'âge maximal des enfants à charge le faisant passer de 19 à 22 ans.

En appui aux questions du Comité sur le sujet, nous avons fourni des réponses de suivi aux questions du Comité. Je suis heureuse d'avoir l'occasion d'apporter des précisions à ces réponses aujourd'hui, le cas échéant.

IRCC est reconnaissant envers le Comité pour l'important travail qu'il effectue et ses contributions précieuses. Nous sommes déterminés à améliorer les communications avec le Comité par l'entremise de voies appropriées.

En terminant, je vous suis reconnaissante de l'occasion qui m'est accordée de témoigner de nouveau devant le Comité. Je serai heureuse de répondre à vos questions.

Merci beaucoup.

**Le président:** Merci, madame Morgan.

Monsieur Ehsassi, vous avez la parole pour sept minutes.

**M. Ali Ehsassi (Willowdale, Lib.):** Merci, monsieur le président.

J'aimerais d'abord remercier les cadres supérieurs d'IRCC d'avoir accepté de venir de nouveau témoigner devant le Comité. Évidemment, au cours de l'an dernier, nous nous sommes beaucoup appuyés sur l'aide, les commentaires et les recommandations des fonctionnaires pour faire le travail.

Comme vous le savez, notre étude porte sur la réunification des familles. Je peux vous dire que la réunification des familles est un dossier qui joue sur nos cordes sensibles. Nous savons à quel point les délais d'attente et de traitement étaient longs. Je comprends très bien que le ministère tienne à s'assurer que les délais d'attente soient réduits.

Je sais que c'est un objectif que le ministre précédent s'était fixé et que le ministre actuel se préoccupe lui aussi de cette question et qu'il aimerait améliorer le système. Les membres du Comité se préparent à une étude qui, nous l'espérons, aidera à améliorer le processus de réunification des familles.

En nous préparant en vue de notre étude, il est devenu évident que les informations que nous avons demandées et que nous avons reçues n'étaient pas complètes et précises et qu'elles ne nous ont pas été fournies en temps opportun pour nous permettre de terminer notre étude dans les délais prévus. C'est une situation qui peut être frustrante pour les membres du Comité. Il s'agissait d'une source de distraction pour le Comité, mais je suis convaincu qu'il s'agit également d'une source de distraction pour les fonctionnaires concernés.

Compte tenu de nos préoccupations à cet égard, j'aimerais qu'un des cadres nous fournisse des renseignements généraux sur les systèmes mis en place afin que, lorsqu'un comité parlementaire demande des renseignements, il puisse les recevoir.

**Le président:** Monsieur Ehsassi, le Comité a décidé d'utiliser cette séance d'une heure pour aborder la nature des engagements, et non le processus. Je vous demanderais de vous limiter à la nature des engagements pour lesquels vous aimeriez obtenir d'autres renseignements.

• (1645)

**M. Ali Ehsassi:** D'accord.

Un des problèmes... Le Comité a posé de nombreuses questions aux fonctionnaires et nous leur sommes reconnaissants des réponses qu'ils nous ont fournies. J'imagine que vos fonctionnaires ont mis beaucoup de temps à chercher ces renseignements. Cela dit, j'aimerais que vous nous aidiez à comprendre comment procède le ministère pour mener des exercices de modélisation relativement aux questions posées par le Comité.

**Le président:** Monsieur Ehsassi, encore une fois, la présente séance en compagnie des fonctionnaires du ministère doit permettre d'obtenir d'autres renseignements sur la nature des engagements. Si vous avez des questions précises à poser au sujet des engagements, la nature de ceux-ci, je suis convaincu que les fonctionnaires du ministère seront heureux de vous répondre.

**M. Ali Ehsassi:** D'accord.

En fait, je n'ai pas la liste des engagements. Je croyais que les échanges porteraient davantage sur la procédure. Je n'ai pas de questions à poser. Je vais laisser la parole à quelqu'un d'autre.

**Le président:** Monsieur Tilson, vous avez la parole.

**M. David Tilson (Dufferin—Caledon, PCC):** Merci, monsieur le président.

J'aurais deux questions à vous poser et je laisserai ensuite la parole à M. Saroya.

Le dénominateur commun dans nos audiences — j'ai ici la transcription de ces audiences et vous pouvez voir que j'y ai apposé des onglets —, c'est que presque tous les témoins nous ont dit, concernant les niveaux, que nous ne réglons pas la question des parents et grands-parents. Nous n'en admettons pas suffisamment. Selon ces témoins, nous devrions augmenter le nombre de parents et grands-parents admis à 10 000, 20 000, 30 000, voire 50 000. Selon eux, il faudrait relever le plafond.

J'aimerais vous lire un seul extrait d'un de ces témoignages, car je suis convaincu que le président ne me laissera pas en lire davantage. Mme Zena Al Hamdan a dit ceci:

Sur les 310 000 demandes, seulement 10 000 concernaient les parents et grands-parents, ce qui est vraiment insuffisant par rapport au nombre de travailleurs qualifiés qui sont admis au Canada. Si vous tenez compte du fait que chacun d'entre eux apportera... Ce nombre devrait être au moins doublé, parce que beaucoup d'entre eux devront retourner sur le marché du travail avec l'aide de leurs parents.

Un autre témoin a dit que ce nombre devrait être de 30 000. Comme je l'ai dit, on peut lire, dans la transcription des séances, que les témoins demandent d'augmenter le nombre à 10 000 ou à 20 000 et de relever le plafond, notamment. C'est les témoignages que nous avons recueillis.

M. Orr a réagi à cela, dans une certaine mesure, et j'ai ici deux de ces réponses. J'ignore à quelle date elles m'ont été fournies. Je vais vous lire le premier paragraphe:

En ce qui concerne le nombre d'employés supplémentaires qu'il faudrait pour traiter 10 000 cas supplémentaires, le Ministère estime qu'il lui faudrait 28 employés additionnels, postés à l'étranger et au Canada. Cela se traduirait également par des frais de déplacement et non salariaux supplémentaires estimés à 9 250 000 \$.

La question est de savoir à combien s'élèvent les coûts salariaux. Quels sont les coûts totaux?

Je ne lirai pas tout, car le temps file.

Voici la seconde réponse:

Afin de réduire l'inventaire actuel des demandes de parents et de grands-parents, on estime qu'un total de 10 000 admissions supplémentaires au cours d'une année réduirait considérablement l'inventaire de traitement, qui compte plus de 40 000 personnes. Cela permettrait d'atteindre un inventaire d'environ 17 000 à 20 000 personnes, ce qui représente près d'un an de nouvelles demandes.

Au bout du compte, nous avons obtenu un chiffre de 43 600 000 \$, mais ce n'est qu'une partie des coûts.

Je m'adresse à Mme Morgan, ou à M. Orr ou à qui voudra bien me répondre. La raison pour laquelle je pose la question... je ne veux pas de coûts partiels. Je veux connaître les coûts totaux.

Vous avez déjà dit qu'il serait peut-être difficile d'obtenir ces chiffres, et je le comprends. Il serait particulièrement difficile d'évaluer les coûts associés à l'augmentation du plafond, mais vous pourriez certainement nous donner une estimation des coûts liés à ces différents niveaux afin que nous puissions rédiger correctement notre rapport et fournir des réponses à ceux qui ont demandé à ce que ces niveaux soient augmentés.

• (1650)

**Mme Marta Morgan:** Monsieur le président, je ferai un bref commentaire et je laisserai ensuite la parole à Daniel Mills, notre dirigeant principal des finances, pour répondre à cette question de nature financière.

Les niveaux de cette année pour les parents et grands-parents ont été fixés à 20 000. J'aimerais simplement souligner qu'au cours des cinq dernières années, nous avons fait des progrès importants pour réduire l'arriéré; nous sommes passés de 167 000 demandes en 2011 et à 50 000 en décembre 2015.

Cela dit, en guise d'introduction, nous avons fourni au Comité, dans la trousse d'information que nous vous avons remise, les détails relatifs aux coûts totaux pour l'augmentation de chaque tranche de 10 000 demandes sur le plan des niveaux. Je vais maintenant laisser Daniel Mills vous fournir des précisions.

**M. David Tilson:** Pourriez-vous nous fournir les chiffres pour 30 000? C'est ce que les témoins nous ont demandé — 10 000,

20 000 ou 30 000. Je suis conscient qu'il serait très difficile de relever le plafond, mais ces données nous donneraient...

Je ne veux pas de coûts partiels; je veux les coûts totaux.

[Français]

**M. Daniel Mills (sous-ministre adjoint et dirigeant principal des finances, Finances, ministère de la Citoyenneté et de l'Immigration):** Quand un ministère fait une modélisation des coûts, il doit prendre en considération plusieurs facteurs pour déterminer le coût total de l'initiative.

Comme la sous-ministre l'a mentionné, on doit vérifier si c'est à l'intérieur ou à l'extérieur des niveaux de référence de l'immigration qui ont été approuvés par le Parlement. On doit aussi prendre en considération le nombre moyen de personnes qui sont classées par catégorie et le fait que certaines personnes font partie de plusieurs catégories. Il faut aussi déterminer si le traitement va avoir lieu au Canada...

[Traduction]

**M. David Tilson:** Monsieur Mills, est-ce que c'est ce que vous avez fait? Avez-vous pris ces informations en considération?

[Français]

**M. Daniel Mills:** Oui. Nous avons fait ces analyses. Nous avons cette information dans le cas de 10 000, 20 000 et 30 000 demandes supplémentaires dans la catégorie du regroupement familial.

[Traduction]

**M. David Tilson:** Je n'ai toujours pas entendu de coûts totaux. Je comprends quels sont les problèmes, mais vous devez être en mesure de nous donner des coûts approximatifs.

[Français]

**M. Daniel Mills:** Pour 10 000 demandes additionnelles d'admission de parents et de grands-parents, le coût total est d'environ 45 millions de dollars. Cela inclut les coûts du ministère de l'Immigration, des Réfugiés et de la Citoyenneté ainsi que ceux de nos partenaires.

[Traduction]

**M. David Tilson:** Suffit-il de multiplier les données par 10 ou par cinq ou...?

[Français]

**M. Daniel Mills:** Non. Comme je m'apprêtais à le mentionner, dans la modélisation des coûts, on doit tenir compte aussi de la capacité du ministère. Dans le traitement de 20 000 ou 30 000 demandes supplémentaires, il faut tenir compte de l'infrastructure et de la formation des nouveaux employés. Étant donné qu'il s'agit d'une augmentation considérable, on doit former les employés et ainsi de suite.

[Traduction]

**M. David Tilson:** Est-ce que c'est ce que vous avez fait?

[Français]

**M. Daniel Mills:** Oui, nous avons ces chiffres.

[Traduction]

**M. David Tilson:** Quels sont les coûts pour 30 000?

[Français]

**M. Daniel Mills:** Le coût du traitement de 30 000 demandes additionnelles varie entre 150 et 160 millions de dollars.

[Traduction]

**M. David Tilson:** D'accord.

J'aurais une autre question à vous poser. Combien de temps me reste-t-il, monsieur le président.

**Le président:** Il vous reste 10 secondes.

**M. David Tilson:** Dix secondes?

Avant que la Chambre prenne congé, nous avons été informés que, dans le cas des parents et grands-parents, il y aurait un système de loterie au lieu d'un système du premier arrivé, premier servi. Pourriez-vous nous fournir un peu plus de détails à ce sujet et nous expliquer pourquoi cette décision a été prise? Cela risque de vexer certaines personnes.

**Le président:** Une réponse brève, s'il vous plaît.

**M. Robert Orr (sous-ministre adjoint, Opérations, ministère de la Citoyenneté et de l'Immigration):** Monsieur le président, en ce qui concerne les parents et grands-parents, le nombre de demandes dépasse le nombre de places disponibles, même en doublant le plafond à 10 000. Nous avons choisi la façon de procéder qui, selon nous, est la plus équitable. Nous avons donc fait une demande d'intérêt et reçu des demandes. Ce processus est maintenant terminé.

Nous examinons maintenant les demandes d'intérêt qui nous ont été soumises pour nous assurer qu'il ne s'agit pas de doubles et nous compilons les données à ce chapitre. Nous inviterons ensuite jusqu'à 10 000 personnes à soumettre une demande. Compte tenu de la situation, nous étions d'avis qu'il s'agissait de la meilleure façon de procéder.

**Le président:** Merci.

Madame Kwan, vous avez la parole pour sept minutes.

**Mme Jenny Kwan (Vancouver-Est, NDP):** Merci beaucoup, monsieur le président.

Il y a trois volets sur lesquels j'ai des questions à poser.

Tout d'abord, concernant les coûts de 45 ou 46 millions de dollars liés à l'augmentation du nombre à 10 000 pour les parents et les grands-parents dans la modélisation des coûts, la modélisation inclut-elle également l'apport de ces parents et de ces grands-parents sur le plan économique? Autrement dit, mis à part les coûts liés au délai de traitement, quelle est leur contribution à notre économie en retour, soit la possibilité pour le parent d'accéder au marché du travail, par exemple? Je pense que c'est une partie importante à inclure dans la modélisation également.

Je veux maintenant poser mon autre question, qui porte sur les aides familiaux résidents, soit le programme des aides familiaux, car il y a eu un changement à cet égard. En fait, Mme Snow a répondu à la question des membres du Comité en disant qu'à Manille en particulier, le personnel atteint constamment les cibles qui sont fixées par le ministère, de sorte que cela montre bien que les gens travaillent fort et atteignent ces cibles. Nous avons reçu une réponse au sujet des délais, et ils sont de 17 mois en moyenne, et on en est à 76 mois à Manille. Cela veut dire 6,3 ans, en plus des deux années au cours desquelles les gens doivent travailler avant de même pouvoir faire une demande. On parle de 8,3 ans, ce qui est loin d'être un bon délai pour réunir les familles.

À cet égard, j'aimerais vraiment connaître les données sur les niveaux, les cibles qui sont attribuées pour ce volet. Je ne sais pas si je peux les obtenir, car j'ai reçu une réponse à ce sujet lorsque j'ai essayé de connaître les cibles pour tous les pays concernant la réunification pour les parents et les grands-parents. Dans la réponse,

on indique que « le ministère ne peut pas publier les cibles de chaque bureau ». On fait ensuite référence à la Loi sur la protection des renseignements personnels et à la Loi sur l'accès à l'information.

Si nous ne pouvons pas obtenir l'information de cette année parce qu'il s'agit des opérations gouvernementales en cours, puis-je obtenir celle de l'an dernier? Je veux avoir une idée de ce que sont les cibles, car il y a ensuite les délais, et on peut alors savoir où en est le pays d'origine concernant ces délais, ce qui nous donnera une idée de la situation.

Ce sont les trois volets sur lesquels j'aimerais obtenir des réponses. Cela peut sembler être une entreprise, monsieur le président. Je précise d'entrée de jeu que si c'est le cas et que je ne peux obtenir de réponse au cours de la présente séance, même si je ne peux pas l'obtenir pour le rapport du Comité — et je ne veux pas perturber les travaux davantage —, j'aimerais tout de même obtenir une réponse à un moment donné simplement pour mieux comprendre la situation.

• (1655)

**Mme Marta Morgan:** Monsieur le président, au sujet de la première question, nous reconnaissons la contribution importante des parents et des grands-parents pour ce qui est du bien-être des familles au Canada et leur capacité de participer à l'économie.

Toutefois, lorsque nous faisons le calcul des coûts, qui sont des coûts financiers, nous n'incluons pas ces avantages. Les coûts que vous avez reçus sont des coûts financiers directs pour le gouvernement fédéral.

**Mme Jenny Kwan:** Puis-je vous interrompre une minute?

Est-ce que quelqu'un au sein du ministère se charge d'établir les coûts pour ce qui est des avantages, ou il n'appartient pas au ministère de le faire?

**Mme Marta Morgan:** Nous avons des évaluations sur les avantages. Cependant, nous n'établissons pas les coûts, dans l'une ou l'autre de nos volets, liés aux avantages de faire venir un immigrant. Nous évaluons comment les choses se passent lorsqu'ils arrivent ici, leur revenu et la façon dont ils contribuent à la vie familiale d'autres manières que par leur revenu.

**Mme Jenny Kwan:** Concernant cette évaluation, il serait utile pour nous de savoir quelles sont ces contributions. Pouvez-vous nous fournir cette information et la chiffrer en quelque sorte, et également fournir une ventilation par catégorie concernant ce montant de 45 millions de dollars? Vous dites que la réinstallation fait partie de cela. Combien d'argent y est destiné? En fait, selon vos prévisions, combien de personnes auront besoin de formation linguistique, par exemple? Il serait fort utile d'avoir une idée de la répartition.

**M. Robert Orr:** Je pourrais avoir besoin de quelques secondes pour répondre à certaines de ces questions.

En fait, les liens sont très étroits. Le délai de traitement actuel pour les aides familiaux résidents est d'environ 48 mois. Voilà pourquoi l'une des décisions qui a été prise consiste à maintenir un niveau élevé, soit 20 000 pour cette année, ce qui nous permet de traiter ces demandes.

Ce qu'on constatera, c'est que la moyenne des délais de traitement demeurera constamment élevée cette année, en 2017, parce que nous sommes toujours en train d'examiner des demandes qui ont été soumises il y a très longtemps. Toutefois, je crois qu'une fois que nous en serons à examiner de nouvelles demandes, en 2018, les délais de traitement diminueront rapidement pour le Programme des aides familiaux résidents.

S'il est si difficile de fournir les cibles des missions, par exemple, c'est entre autres parce que nous faisons beaucoup de travaux dans un processus centralisé. Bon nombre de ces demandes ne sont jamais retournées aux missions; elles sont traitées dans le réseau central. C'est pour cette raison que lorsqu'on examine les délais de traitement dans une mission en particulier — et celle de Manille en est une pour le Programme des aides familiaux résidents —, la situation semble pire qu'ailleurs, car souvent, elle reçoit les dossiers les plus complexes, qui requièrent plus de temps. Leur charge de travail est plutôt différente si l'on compare à ce qui se fait ailleurs, et c'est ce qui fait la différence.

• (1700)

**Mme Jenny Kwan:** À ce sujet, je crois comprendre qu'environ 60 000 dossiers sont en suspens. C'est la dernière donnée qu'on nous a fournie. Ce nombre a peut-être maintenant été réduit, à 48 000, je pense. J'ignore si c'est le nombre exact, et peut-être que vous pourriez nous revenir là-dessus.

Quelles sont vos prévisions, alors, en ce qui concerne l'élimination de cet arriéré, de sorte que les gens aient une idée du temps qu'il leur faudra encore attendre avant de pouvoir retrouver leur famille?

**M. Robert Orr:** Nous comprenons cela.

À l'heure actuelle, il y a un arriéré d'environ 30 000 demandes pour le Programme des aides familiaux résidents.

Comme je l'ai dit, en 2018 nous commencerons à voir une baisse importante du délai de traitement moyen. D'ailleurs, les nouvelles demandes qui sont soumises, à l'heure actuelle, sont traitées assez rapidement. Si une demande complète est soumise, nous la traitons très vite. C'est la bonne nouvelle pour cette catégorie, mais le délai est toujours d'environ six mois.

**Mme Jenny Kwan:** Je trouve formidable que vous soyez capables d'accélérer le traitement des nouvelles demandes, mais les demandes non traitées sont toujours en attente. La vérité, c'est que certaines d'entre elles sont en attente depuis tellement longtemps que les examens médicaux et les vérifications de casier judiciaire sont expirés. Les gens doivent payer plus. Leurs enfants n'ont plus l'âge d'admissibilité, et ils doivent présenter une nouvelle demande. La situation des gens est telle que par conséquent, leur famille se dissout.

Ce que j'aimerais vraiment savoir, c'est de quels niveaux vous avez besoin pour traiter ces demandes rapidement. C'est inacceptable. On peut certainement comprendre que c'est inacceptable.

**Le président:** Merci, madame Kwan.

Nous pouvons entendre une réponse brève, et ce sera ensuite au tour de M. Sarai.

**M. Robert Orr:** Monsieur le président, je pense que les niveaux fixés à 20 000 auront une incidence considérable cette année, et en 2018, nous commencerons à voir une réduction importante des délais de traitement.

**Le président:** Merci.

Monsieur Sarai, vous disposez de sept minutes. Allez-y, s'il vous plaît.

**M. Randeep Sarai (Surrey-Centre, Lib.):** Monsieur le président, puisque beaucoup de choses me préoccupent, je vais poser des questions sur le même sujet. J'ai des électeurs qui sont des aides familiaux résidents, et on me pose beaucoup de questions à ce sujet.

Je veux être clair. Il y a actuellement un arriéré d'environ 30 000 demandes relatives aux aides familiaux résidents. Si c'est le cas, et vous avez dit que les demandes les plus récentes sont traitées

plus rapidement, cela veut-il dire qu'on ne traite pas les demandes en fonction du principe du « premier arrivé, premier servi », ou qu'on accélère le traitement des nouvelles demandes et que les plus vieilles se retrouvent au bas de la liste?

**M. Robert Orr:** Monsieur le président, je vais donner des précisions, et je céderai ensuite la parole à mon collègue, M. Armstrong.

Non, il y a toujours un processus du « premier arrivé, premier servi ». Le problème, c'est que nous demandons les demandes, mais nous en recevons des nouvelles qui sont souvent plus complètes, et par conséquent, nous sommes capables de les traiter plus rapidement. Parfois, nous n'avons pas tous les renseignements qu'il nous faut pour traiter les plus vieilles demandes, ce qui semble prolonger le délai de traitement dans ces cas-là.

M. Armstrong est peut-être en mesure de m'aider.

**M. Paul Armstrong (directeur général, Réseau centralisé, ministère de la Citoyenneté et de l'Immigration):** Simplement pour ajouter à ce qu'a dit le sous-ministre adjoint, je dirais que lorsque nous recevons les demandes, nous prenons celles qui remontent à plus loin dans le temps d'abord, mais par la suite, tout dépend de la conformité. Par exemple, dans le cas de certaines demandes, il y a des problèmes concernant le suivi sur le plan médical. Parmi les moins de 10 000 demandes, ce qui inclut les demandeurs principaux, et environ 20 000 personnes à charge à l'étranger, il y a parfois des problèmes. Parfois, les cas d'ordre médical doivent faire l'objet d'autres mesures, ou parfois, il y a des problèmes liés aux liens familiaux, par exemple, et il faut que les gens passent une entrevue.

Quand nous examinons le délai de traitement global, en tant que ministère, nous nous fondons toujours sur le 80<sup>e</sup> centile. Ce qui contribue vraiment à réduire les délais de traitement, en ce qui concerne nos clients, c'est le nombre de cas complexes. Par exemple, comme l'a indiqué le sous-ministre adjoint des opérations, les dossiers que nous envoyons à Manille sont toujours les plus complexes, car nous avons un modèle centralisé dans lequel nous procédons à un triage axé sur les risques. Nous n'envoyons jamais les dossiers qui sont simples à l'étranger, car nous pouvons les traiter plus rapidement. En examinant les statistiques de bureaux à l'étranger, comme le bureau de Manille ou d'autres bureaux des visas, on verra toujours les pires délais de traitement, parce que si les cas sont simples, nous ne les envoyons pas à l'étranger.

• (1705)

**M. Randeep Sarai:** Parmi les cas que je connais, il y en a peut-être deux qui pourraient poser problème, et les autres entrent dans votre catégorie — 80 %. Malheureusement, il s'agit exclusivement de femmes, et la plupart ont des enfants. La plupart sont séparées de leur conjoint, comme l'a dit Mme Kwan, depuis huit ans dans certains cas.

Je veux savoir si ces demandes seront traitées au cours des six prochains mois, car je pose la question semaine après semaine. Je parle de celles dont le délai de traitement est d'au moins 40 mois. Pouvons-nous nous attendre à ce que l'arriéré soit éliminé dans six mois? J'ai probablement donné de fausses garanties l'an dernier en pensant qu'il le serait peut-être avant décembre dernier; malheureusement, ce n'est pas ce qui s'est passé.

C'est quelque chose que je dois savoir.

**M. Paul Armstrong:** Monsieur le président, concernant le traitement des demandes, nous pouvons voir que les dossiers qui sont toujours en suspens — en raison d'examens médicaux, ou lorsqu'on a besoin de renseignements supplémentaires sur les liens — constituent un réel problème. Compte tenu du nombre global que nous avons, nous croyons que nous commencerons à voir des améliorations importantes dans les délais de traitement d'ici 2018. La raison, c'est que nous essayons désespérément de régler les plus vieux dossiers d'abord, ceux pour lesquels, comme vous l'avez entendu, monsieur le président, les gens doivent passer un examen médical parce que des problèmes sont apparus au cours du processus de demande. Nous sommes convaincus que d'ici à 2018, nous observerons des progrès considérables sur le plan du délai de traitement, en raison des niveaux pour la catégorie des aides familiaux résidants.

**M. Randeep Sarai:** Je le comprends bien, mais nous avons 12 mois. Parle-t-on de la fin de décembre seulement? Pouvons-nous nous attendre à ce qu'une bonne partie des demandes soient traitées au cours des trois prochains mois, que d'autres le soient au cours des trois mois suivants, de sorte que les gens voient la lumière au bout du tunnel? Autrement, le délai passera de 8,3 à 9,3 ans.

Il est impensable que tous ces gens attendent pour des raisons médicales. Il doit y avoir un processus en cours pour les gens qui ont fait tout ce qu'il fallait, et il faut accélérer le traitement de leur demande.

Je comprends qu'une bonne partie de l'arriéré a été éliminé, mais je parle seulement des cas dont le traitement dure depuis 40 à 45 mois et plus. Aucun de ces cas n'a encore été réglé, bien que le ministère aide les gens en fournissant à certains d'entre eux des visas pour des

visites. Cependant, je n'ai constaté aucune réduction pour les 15 cas que j'ai vus au cours des 12 derniers mois ou du premier mois de l'année actuelle, et c'est donc ce que j'essaie de signaler.

Je comprends que certains cas sont complexes, mais je parle de ce 80 %. Quand pourrions-nous voir des résultats? C'est ce que j'essaie de comprendre.

Je vous demande de me donner une réponse courte, et je poserai une autre question.

**M. Paul Armstrong:** Monsieur le président, nous traitons continuellement des demandes, et bien entendu, c'est très avantageux pour le ministère de procéder d'une façon régulière au fil de l'année. À mesure que nous pouvons régler ces plus vieux dossiers, ce que nous souhaitons vivement, nous le faisons, mais si nous ne sommes pas en mesure de le faire, nous traitons les dossiers qui sont prêts. Même si nous utilisons le principe du « premier arrivé, premier servi », si nous avons un dossier complet, prêt et conforme, nous le réglons. Nous avons toujours l'intention de traiter les dossiers pendant l'année et non d'attendre à la fin de l'année. Nous cherchons constamment à résoudre des cas moins récents et de régler les plus récents qui sont prêts.

**Le président:** Je vous remercie, messieurs Armstrong et Sarai.

J'aimerais remercier les représentants du ministère d'être venus comparaître devant le Comité aujourd'hui. Nous allons suspendre la séance quelques minutes et nous poursuivrons la séance à huis clos afin d'effectuer nos travaux.

Merci.

*[La séance se poursuit à huis clos.]*

---









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>