



CHAMBRE DES COMMUNES
HOUSE OF COMMONS
CANADA

LA MODERNISATION DE LA PRESTATION DES SERVICES À LA CLIENTÈLE

Rapport du Comité permanent de la citoyenneté et de l'immigration

**Le président
Borys Wrzesnewskyj**

MARS 2017

42^e LÉGISLATURE, 1^{re} SESSION

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>

LA MODERNISATION DE LA PRESTATION DES SERVICES À LA CLIENTÈLE

Rapport du Comité permanent de la citoyenneté et de l'immigration

**Le président
Borys Wrzesnewskyj**

MARS 2017

42^e LÉGISLATURE, 1^{re} SESSION

COMITÉ PERMANENT DE LA CITOYENNETÉ ET DE L'IMMIGRATION

PRÉSIDENT

Borys Wrzesnewskyj

VICE-PRÉSIDENTS

David Tilson

Jenny Kwan

MEMBRES

Gary Anandasangaree

Bob Saroya

Julie Dzerowicz

Marwan Tabbara

Hon. Michelle Rempel

Salma Zahid

Randeep Sarai

AUTRES DÉPUTÉS QUI ONT PARTICIPÉ

Don Davies

Iqra Khalid

Ali Ehsassi

Darshan Singh Kang

Jacques Gourde

Sonia Sidhu

Rachael Harder

GREFFIÈRE DU COMITÉ

Erica Pereira

BIBLIOTHÈQUE DU PARLEMENT

Service d'information et de recherche parlementaires

Sandra Elgersma

Julie Béchard

LE COMITÉ PERMANENT DE LA CITOYENNETÉ ET DE L'IMMIGRATION

a l'honneur de présenter son

NEUVIÈME RAPPORT

Conformément au mandat que lui confère l'article 108(2) du Règlement et à la motion adoptée par le Comité le mardi 4 octobre 2016, le Comité a étudié la modernisation de la prestation des services à la clientèle et a convenu de faire rapport de ce qui suit :

TABLE DES MATIÈRES

PRÉAMBULE	1
INTRODUCTION	2
CONTEXTE	2
A. Efforts de modernisation de la prestation des services à la clientèle	2
B. Changements récents à IRCC	5
QUESTIONS PORTÉES À L'ATTENTION DU COMITÉ	5
A. Le Télécentre	6
B. Site Web du Ministère et applications en ligne.....	7
1. Un site Web accessible à tous	7
2. Applications en ligne	7
3. Renseignements sur l'avancement de la demande.....	9
4. L'innovation et l'avenir.....	9
C. Retours et refus	10
D. Faciliter l'accès aux personnes qui ne parlent ni anglais ni français	11
E. Le service en personne.....	12
F. Délais de traitement et normes de service	12
G. Frais.....	13
H. Le service à la clientèle des autres ministères.....	14
CONCLUSION ET RECOMMANDATIONS	14
LISTE DES RECOMMANDATIONS.....	21
ANNEXE A : LISTE DES TÉMOINS.....	25
ANNEXE B : LISTE DES MÉMOIRES	27
DEMANDE DE RÉPONSE DU GOUVERNEMENT	29
OPINION DISSIDENTE DU NOUVEAU PARTI DÉMOCRATIQUE DU CANADA	31

PRÉAMBULE

Le 4 octobre 2016, le Comité de la citoyenneté et de l'immigration de la Chambre des communes (le Comité) a adopté une motion afin d'étudier la modernisation de la prestation des services à la clientèle d'Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada (IRCC¹). Dans une seconde motion, adoptée le 24 novembre 2016, le Comité a précisé que l'étude porterait, entre autres, sur les questions suivantes : la technologie; les travailleurs de première ligne; le secteur privé; et les fournisseurs tiers². Le Comité a entendu 14 témoins aux trois réunions du 8 décembre 2016, du 13 décembre 2016 et du 1^{er} février 2017, en plus de recevoir des [mémoires](#).

1 Comité permanent de la citoyenneté et de l'immigration (CIMM), [Procès-verbal](#), 4 octobre 2016.

2 CIMM, [Procès-verbal](#), 24 novembre 2016.

INTRODUCTION

En 2016, Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada (IRCC) a traité plus de deux millions de demandes de permis de séjour temporaire, ce qui représente des millions d'interactions avec les clients lorsqu'ils demandent des instructions, soumettent une demande de visa, et en font le suivi. Au nombre des clients d'IRCC figurent : les visiteurs et immigrants potentiels, les employeurs et parrains au Canada, les avocats et consultants (appelés représentants autorisés), les résidents permanents qui veulent la citoyenneté, et les citoyens qui veulent un passeport.

La modernisation de la prestation des services à la clientèle est une priorité d'IRCC³. Selon son Rapport ministériel sur le rendement de 2016, le Ministère entend atteindre son objectif de modernisation grâce à l'innovation continue, laquelle permettra d'améliorer les services, de réduire les délais de traitement et de répondre aux normes de service, tout en créant des gains d'efficacité et en maintenant l'intégrité des programmes. Les efforts à cet égard se concentrent surtout sur l'immigration permanente et temporaire, ainsi que sur les programmes de citoyenneté et de passeport.

En matière de modernisation du service à la clientèle, les priorités actuelles d'IRCC, tous secteurs d'activité confondus, sont entre autres celles-ci : utiliser des processus novateurs que les clients comprennent, mieux assurer ces derniers du progrès de leur dossier, et écouter leur point de vue au moyen du mécanisme de plainte ainsi que de sondages et de formulaires de rétroaction⁴.

La première partie du présent rapport donne un aperçu des principales initiatives entreprises par IRCC, et des changements récemment apportés, pour moderniser la prestation des services à la clientèle. La deuxième section porte sur les diverses questions portées à l'attention du Comité par les témoins entendus – avocats, consultants en immigration, groupes d'aide aux réfugiés, ainsi que des représentants du secteur privé. Notamment, un responsable du gouvernement de l'Australie a comparu pour expliquer comment il exécute son mandat en matière de service à la clientèle. La dernière partie du rapport contient les recommandations du Comité pour l'amélioration de la prestation des services à la clientèle.

CONTEXTE

A. Efforts de modernisation de la prestation des services à la clientèle

Le recours à la technologie est au cœur des efforts de modernisation d'IRCC. La mise en place du Système mondial de gestion des cas (SMGC), qui permet au Ministère de traiter les demandes en version électronique plutôt que papier, augmente considérablement l'efficacité du processus. IRCC a par ailleurs instauré l'Entrée express, pour la gestion de la plupart des demandes d'immigration économique, en plus d'élargir

3 Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada (IRCC), [Rapport ministériel sur le rendement pour la période se terminant le 31 mars 2016](#), p. 17.

4 CIMM, [Témoignages](#), 42^e législature, 1^{re} session, réunion n° 44, 8 décembre 2016, 1530 (Robert Orr, sous-ministre adjoint, Opérations, ministère de la Citoyenneté et de l'Immigration).

son réseau de centres de réception des demandes de visa, où les demandeurs peuvent recevoir des services personnalisés.

Le SMGC est la plateforme électronique grâce à laquelle IRCC mène ses activités. Elle est l'un des grands projets entrepris pour modifier le modèle de prestation des services d'IRCC, et constitue « un outil de gestion des cas automatisé et entièrement intégré afin d'appuyer le réseau opérationnel mondial⁵ » du Ministère. Le SMGC permet le transfert électronique des dossiers, ce qui est utile lorsque la demande connaît une forte hausse dans un bureau donné. La possibilité de traiter les demandes partout dans le monde permet aussi au Ministère de trier les dossiers et de séparer les cas complexes des autres. Ainsi, les demandes non complexes peuvent être traitées entièrement au Canada, et les agents des visas peuvent concentrer les ressources sur les dossiers complexes. Paul Armstrong, d'IRCC, a expliqué que le triage des applications a permis que 56 % des dossiers de parrainage de parents ou de grands-parents soient traités au Canada l'année dernière⁶. La seule activité qui n'est pas encore intégrée au SMGC est le Programme de passeport, mais la migration de ce programme dans le Système se poursuit lentement⁷.

La création d'un réseau de centre de réception des demandes de visa (CRDV) est une autre initiative majeure d'amélioration du service à la clientèle à IRCC⁸. Les CRDV reçoivent les demandes de visa de résident temporaire, recueillent les renseignements biométriques, fournissent de l'information dans la langue locale du demandeur et soumettent les dossiers complets à l'agent des visas, qui prend la décision finale. Il existe 132 CRDV répartis dans 94 pays⁹.

Entrée express, lancé en janvier 2015, est un programme entièrement en ligne. Les demandeurs relevant des volets économiques formulent d'abord leur déclaration d'intérêt, puis ils sont classés en fonction de leur capital humain et placés dans un bassin. À intervalles réguliers, l'IRCC annonce qu'il a invité un certain nombre de candidats, dans un volet économique particulier, à soumettre une demande complète. Ces demandes sont ensuite traitées dans un délai de six mois.

Le site Web et le Télécentre d'IRCC sont des aspects importants de l'interaction avec la clientèle. Les demandes de visa de résident permanent peuvent être remplies directement sur le site Web, en format PDF. Le site contient également un guide qui aidera les demandeurs à remplir leur formulaire. Les demandes au titre de toutes les catégories de la résidence temporaire, ainsi que les formulaires d'Entrée express, peuvent être entièrement remplis en ligne. Les demandeurs peuvent aussi vérifier l'état

5 IRCC, « [Rapport d'étape sur les grands projets de l'État](#) », *Rapport ministériel sur le rendement pour la période se terminant le 31 mars 2010*.

6 CIMM, [Témoignages](#), 8 décembre 2016, 1620 (Paul Armstrong, directeur général, Réseau centralisé, ministère de la Citoyenneté et de l'Immigration).

7 CIMM, [Témoignages](#), 8 décembre 2016, 1545 (Robert Orr).

8 IRCC, [Trouvez un centre de réception des demandes de visa](#).

9 D'autres pays, comme le Royaume-Uni, utilisent aussi les CRDV. Voir VFS.global, Official Partner of UK Visas & Immigration, In Canada, [Visa Application Centre](#).

d'avancement de leur demande grâce à l'outil « Vérifier l'état de sa demande » (EDC) et à « Mon compte ». Les responsables du Ministère ont mentionné d'autres innovations ajoutées récemment au site Web, dont l'application d'assistance « Voulez-vous venir au Canada », un centre d'aide en ligne, une fonction de recherche Google et un calculateur du temps de traitement¹⁰. En 2016, IRCC a aussi mis en place une nouvelle fonctionnalité, « Lier ma demande », qui permet aux clients qui ont présenté une demande sur papier d'accéder en ligne aux renseignements sur leur compte comme ceux qui ont rempli leur demande électroniquement¹¹.

Le Télécentre d'IRCC fournit des services, au Canada, aux personnes qui ont présenté leur demande au Canada ou en ligne. Le service automatisé est disponible en tout temps, tandis que les agents du Télécentre répondent aux appels, en anglais ou en français, du lundi au vendredi de 8 h à 16 h, heure locale. On précise sur la page d'information du Télécentre que les agents ne doivent être appelés que si les délais de traitement normaux ont été dépassés et qu'il n'est pas possible de vérifier l'état de la demande en ligne¹².

À l'appui de ses efforts continus d'amélioration de l'expérience du client, IRCC mène tous les deux ans un sondage sur la satisfaction des clients, en plus de recueillir la rétroaction adressée au Télécentre ou communiquée au moyen du formulaire disponible sur le site Web du Ministère. Quelque 5000 plaintes ont été envoyées à IRCC au moyen du formulaire de rétroaction Web l'an dernier; les trois premiers sujets de mécontentement étaient le temps de traitement, les services du Télécentre et les comptes en ligne¹³.

En 2015, 85 % des clients d'IRCC se sont dits très satisfaits du service (environ 3 700 demandeurs ont répondu au sondage, ce qui est un taux de réponse d'approximativement 11 %¹⁴). Les autres clients, qui représentaient donc 15 % du total, étaient mécontents surtout en raison des difficultés d'accès aux renseignements sur l'état d'avancement de leur demande. Parmi les autres motifs de leur insatisfaction figuraient la faible convivialité des processus et l'impression qu'on ne les écoutait pas¹⁵. Enfin, les taux d'erreurs dans les demandes sont également pris en compte, parce qu'ils peuvent être l'indice, par exemple, d'un manque de clarté de la documentation¹⁶.

10 CIMM, [Témoignages](#), 8 décembre 2016, 1545 (Robert Orr).

11 CIMM, [Témoignages](#), 8 décembre 2016, 1535 (Robert Orr).

12 IRCC, [Services du Télécentre d'Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada](#).

13 Réponse d'IRCC à une demande de renseignements formulée par le Comité permanent de la citoyenneté et de l'immigration le 8 décembre 2016 (Kwan 2).

14 CIMM, [Témoignages](#), 8 décembre 2016, 1545 (Michelle Lattimore, directrice générale associée, Réseau centralisé, ministère de la Citoyenneté et de l'Immigration).

15 CIMM, [Témoignages](#), 8 décembre 2016, 1550 (Michelle Lattimore).

16 CIMM, [Témoignages](#), 8 décembre 2016, 1655 (Paul Armstrong).

B. Changements récents à IRCC

En 2015, IRCC a décidé, vu sa volonté d'améliorer le service à la clientèle, de confier la responsabilité en ce domaine à un haut fonctionnaire en particulier¹⁷. Robert Orr, sous-ministre adjoint aux Opérations, a expliqué qu'une nouvelle approche, axée sur l'expérience du client, a été récemment mise au point, et qu'elle a amené le Ministère à remanier les trousseaux sur le parrainage des époux¹⁸; la nouvelle version de cette trousse est sortie en décembre 2016¹⁹. M. Orr a précisé que le style d'écriture en anglais, qui était du niveau de la onzième année (ce qu'on a jugé trop élevé), a été clarifié et abrégé, et ce, non seulement dans le guide du demandeur, mais aussi sur le site Web du Ministère²⁰.

Par ailleurs, le Ministère laisse maintenant plus de marge aux agents du Téléc centre afin qu'ils consultent le dossier du client, et il leur donne de la formation pour qu'ils puissent fournir des réponses plus complètes aux demandeurs qui s'enquêtent de l'état de leur dossier²¹. Les témoins ont dit au Comité que tous les appels sont maintenant consignés dans le SMGC, ce qui facilite les appels de suivi²². En conséquence de la nouvelle approche, les agents passent plus de temps sur chaque appel (16 %), mais le nombre des clients qui rappellent le même jour a diminué de 30 %²³. Les responsables du Ministère ont expliqué que les agents du Téléc centre ont reçu une formation de 23 semaines, qui met l'accent sur les savoirs comportementaux; ils ont appris par exemple comment poser des questions pour comprendre les préoccupations des clients, et quel ton de voix utiliser²⁴. Les responsables ont ajouté que les leçons tirées des modifications du parrainage d'un membre de la famille éclaireraient les changements apportés aux autres secteurs d'activité d'IRCC.

QUESTIONS PORTÉES À L'ATTENTION DU COMITÉ

Les témoins ont soulevé une large gamme d'enjeux et fait part au Comité de nombreuses idées pour améliorer le service à la clientèle à IRCC. En particulier, ils ont exprimé leur insatisfaction à l'endroit du Téléc centre, du site Web du Ministère, des demandes en ligne et de l'information sur l'avancement du dossier fournie en ligne. Ils ont également parlé d'enjeux complexes, dont l'utilisation possible de l'intelligence artificielle dans les applications du Ministère; le renvoi des demandes qui contiennent des erreurs mineures, et le risque que cela représente pour les droits du demandeur; la facilitation de

17 En septembre 2015, M^{me} Michelle Lattimore a été nommée directrice générale associée, Réseau centralisé. CIMM, [Témoignages](#), 8 décembre 2016, 1630 (Robert Orr).

18 CIMM, [Témoignages](#), 8 décembre 2016, 1530 (Robert Orr).

19 Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada, « [Améliorations apportées au processus de demande de parrainage des époux, des conjoints de fait et des partenaires conjugaux : la nouvelle trousse de demande](#) », Nouvelles, Documents d'information, 7 décembre 2016.

20 CIMM, [Témoignages](#), 8 décembre 2016, 1600 (Robert Orr).

21 CIMM, [Témoignages](#), 8 décembre 2016, 1645 (Robert Orr) et CIMM, [Témoignages](#), 8 décembre 2016, 1645 (Michelle Lattimore).

22 CIMM, [Témoignages](#), 8 décembre 2016, 1535 (Robert Orr).

23 CIMM, [Témoignages](#), 8 décembre 2016, 1555 (Michelle Lattimore).

24 CIMM, [Témoignages](#), 8 décembre 2016, 1650 (Michelle Lattimore).

l'accès aux services d'IRCC pour les personnes qui ne maîtrisent ni l'anglais ni le français; et la prestation des services en personne. Enfin, des sujets de longue date – les frais et les délais de traitement, le service à la clientèle des autres ministères – se sont présentés sous de nouveaux angles dans le contexte de la modernisation.

A. Le Télécentre

Le service à la clientèle du Télécentre d'IRCC a fait l'objet de nombreuses plaintes. À ce sujet, les responsables du Ministère ont précisé que, sur les 4 453 formulaires de rétroaction remplis sur le site Web en 2015, 35 exprimaient une plainte à l'endroit du service reçu du Télécentre; de ces plaintes, 4 portaient sur l'accessibilité, et 28 sur les agents du Télécentre. Sur examen des plaintes relatives aux agents, il a été déterminé que les normes de qualité n'avaient pas été respectées dans 15 de ces cas, au motif que l'agent manquait de professionnalisme (8), connaissait mal le programme et les processus (5), ou n'avait pas communiqué l'information avec clarté (2)²⁵.

On a signalé au Comité que de nombreux utilisateurs du Télécentre se disent mécontents du menu et du délai d'attente avant de parler à un agent. Comme David Nurse l'a expliqué, « j'ai personnellement trouvé très difficile d'utiliser le Télécentre. En de nombreuses occasions, je me suis retrouvé devant rien. Soit que l'on m'a débranché, soit que j'ai attendu et personne n'a répondu. Je me suis demandé comment les clients faisaient²⁶ ». Autre problème soulevé par les témoins : les agents ne sont autorisés à communiquer aux clients que très peu de renseignements. Par exemple, Stephen Green a dit ce qui suit :

[L]agent du télécentre répondra simplement que la demande est « en traitement » lorsqu'un demandeur désire des renseignements au sujet d'une demande dont le délai normal de traitement est dépassé, sans fournir d'information concernant les documents additionnels requis, le moment où la demande devrait être réglée, etc. Ce type de réponse n'est manifestement pas utile pour un demandeur²⁷.

On a aussi reproché au Télécentre d'élever des obstacles aux questions des avocats et aux demandes d'interprétation. M. Green a dit qu'il y a trop de questions de vérification, surtout qu'elles sont répétées pour chacun des clients que l'avocat représente²⁸. Pour ce qui est de l'interprétation, des organisations non gouvernementales fournissent bien des services en la matière aux clients qui ne parlent pas beaucoup ou pas du tout l'anglais et le français, mais le Conseil canadien pour les réfugiés (CCR) a expliqué que, pour obtenir cette aide, le client doit signer et envoyer des formulaires à IRCC, ce qui entraîne des retards et des visites répétées chez le fournisseur de service²⁹.

25 Réponse d'IRCC à une demande de renseignements formulée par le Comité permanent de la citoyenneté et de l'immigration le 8 décembre 2016 (Kwan 2).

26 CIMM, [Témoignages](#), 13 décembre 2016, 1635 (David Nurse, avocat, McInnes Cooper, à titre personnel).

27 Stephen Green, Green and Spiegel (Green), [mémoire](#), p. 5.

28 Green, [mémoire](#), p. 4-5.

29 Conseil canadien pour les réfugiés (CCR), [mémoire](#), p. 2.

Certains témoins, comme Dory Jade, de l'Association canadienne des conseillers professionnels en immigration (ACCPI), a félicité IRCC pour les changements apportés récemment au Télécentre : le client se sent mieux accueilli dès le début de l'appel, puisque les premiers mots qu'il entend sont maintenant « Bienvenue. Merci d'avoir appelé Immigration et Citoyenneté Canada³⁰ ».

Les témoins ont recommandé diverses façons d'améliorer les services du Télécentre. Beaucoup ont réclamé la simplification du menu de navigation et l'amélioration de la formation des agents, afin que l'expérience client soit plus conviviale. Certains ont aussi recommandé que les agents utilisent un vocabulaire simplifié et facilitent le recours à un interprète lorsque le demandeur en a besoin. M. Jade a dit qu'IRCC devrait charger des agents supérieurs de répondre aux représentants autorisés, ou encore leur confier certains domaines d'expertise (p. ex. le Ministère pourrait créer une équipe d'agents qui s'occuperaient des questions sur le programme pour les réfugiés). Enfin, M. Jade s'est dit favorable à la création d'une ligne téléphonique qui permettrait aux consultants de discuter des dossiers directement avec les agents d'immigration.

B. Site Web du Ministère et applications en ligne

1. Un site Web accessible à tous

Plus d'un témoin a reproché au site Web d'IRCC de ne pas être convivial. Selon Arleigh Lockett, du groupe de parrainage privé Syrian Refugees Gravenhurst, il est difficile de déterminer, à la lecture du site, quels renseignements sont nécessaires pour soumettre une demande³¹. Loly Rico, du CCR, a dit que le site Web semblait conçu pour les personnes qui ont de l'aide (p. ex. un représentant payé) et non pour les clients qui ne maîtrisent pas bien l'anglais et le français³². À l'instar de l'Inter Clinic Immigration Working Group (ICIWG), elle a réclamé la simplification du site Web. Vance Langford a quant à lui recommandé ces changements pour le site : « un langage simple, des listes de vérification faciles à suivre et peut-être des systèmes dans le SMGC qui exigeraient que les documents soient présentés avant la demande³³. »

2. Applications en ligne

Selon les témoins, les demandes sont traitées beaucoup plus rapidement en ligne qu'en format papier, et elles devraient par conséquent toutes être traitées en ligne. Ainsi, pour M. Jade et M. Nurse, le temps de traitement au titre du Programme de la catégorie de la famille et du Programme des candidats des provinces – dont les formulaires sont encore en format papier – serait beaucoup plus long que le délai typique de six mois du

30 CIMM, [Témoignages](#), 13 décembre 2016, 1530 (Dory Jade, directeur général, Association canadienne des conseillers professionnels en immigration).

31 CIMM, [Témoignages](#), 1^{er} février 2016, 1635 (Arleigh Lockett, représentante, Syrian Refugees Gravenhurst).

32 CIMM, [Témoignages](#), 13 décembre 2016, 1550 (Loly Rico, présidente, Conseil canadien pour les réfugiés).

33 CIMM, [Témoignages](#), 1^{er} février 2016, 1710 (Vance P. E. Langford, président, Section du droit de l'immigration, Association du Barreau canadien).

programme Entrée express. Les deux témoins ont supposé que cette lenteur reflétait peut-être le niveau de priorité que le Ministère accorde à ces catégories d'immigration.

Par ailleurs, les intervenants ont demandé l'amélioration de la fonction qui permet de « lier » la demande papier au compte en ligne du client. L'Association du Barreau canadien (ABC) a fait remarquer que la fonctionnalité ne marchait pas toujours et qu'IRCC n'offrait pas d'aide technique lorsqu'un problème se produit. M. Green a signalé que les clients commençaient souvent par remplir le formulaire papier, puis engageaient un avocat pour la poursuite du processus. Il faudrait donc que les avocats puissent eux aussi lier les demandes papier de leurs clients afin qu'ils puissent y accéder à partir du portail des représentants³⁴.

Selon les témoins, le processus de demande en ligne présenterait d'autres problèmes pratiques : notamment, il y aurait des champs obligatoires à remplir alors qu'ils sont parfois sans objet. Le CCR a donné comme exemple la demande de permis de travail pour réfugiés : le formulaire en ligne exige la saisie de la date d'échéance future du passeport alors que le demandeur peut ne pas avoir de passeport à jour. Il faut alors dire aux demandeurs d'entrer une date au hasard pour que leur demande soit acceptée dans le système³⁵. Un autre problème qui concerne surtout les réfugiés est que ceux-ci, même s'ils ont accès à un ordinateur, ne savent pas toujours comment l'utiliser : ils doivent donc demander à un tiers de remplir le formulaire pour eux. C'est pourquoi M^{me} Rico et l'ICIWG ont recommandé à IRCC de simplifier ses formulaires de demande³⁶. Le CCR a ajouté qu'« IRCC doit fournir des fonds aux organismes communautaires qui aident les réfugiés et les autres personnes vulnérables à effectuer leurs formalités d'immigration³⁷ ».

Les témoins ont aussi relevé un autre problème pratique : les demandeurs ne peuvent pas voir leur demande remplie une fois qu'ils l'ont soumise³⁸. Ceux qui sont au courant de ce problème impriment chaque page du formulaire, ou en font une saisie d'écran avant de l'envoyer, question de pouvoir répéter les mêmes renseignements d'une demande à l'autre, au besoin. M. Green a recommandé que le système en ligne permette au demandeur de conserver un dossier complet de chaque demande soumise³⁹.

Enfin, le paiement en ligne pose problème aux réfugiés. En tant que nouveaux arrivants, beaucoup n'ont pas de carte de crédit, ou leur limite de retrait bancaire est trop

34 Green, *mémoire*, p. 9-10.

35 CCR, *mémoire*, p. 3. L'Association du Barreau canadien (ABC) a signalé que, comme certains champs des certificats de police ne s'appliquent pas à la situation, on y entre des renseignements fictifs. De plus, une grande incertitude caractérise les certificats de police envoyés directement à IRCC par les pays d'origine. ABC, *mémoire*, p. 6-7.

36 CIMM, [Témoignages](#), 13 décembre 2016, 1540 (Loly Rico); Inter-Clinic Immigration Working Group (ICIWG), *mémoire*, p. 1.

37 CCR, *mémoire*, p. 2.

38 Green, *mémoire*, p. 9; ABC, *mémoire*, p. 7.

39 Green, *mémoire*, p. 9.

faible. Les témoins ont donc recommandé qu'on permette à nouveau, comme par le passé, la présentation d'une preuve de paiement à une banque⁴⁰.

3. Renseignements sur l'avancement de la demande

Les témoins ont dit au Comité que les renseignements sur l'avancement de la demande, que le client peut consulter dans son compte personnalisé en ligne ou avec l'outil EDC, sont trop laconiques et trop rarement mis à jour⁴¹. Il y aurait quatre états d'avancement possibles, « ouvert », « en cours », « la décision à prendre » et « fermé⁴² », mais l'état « en cours » pourrait durer de six à douze mois⁴³.

Les témoins ont proposé divers correctifs. L'ABC a recommandé que les gestionnaires du programme d'immigration, dotés de ressources supplémentaires, répondent par courriel aux clients qui s'enquière de l'avancement de leur demande⁴⁴. De son côté, Chantal Desloges a proposé qu'IRCC envoie un courriel automatique lorsque le traitement d'une demande dépasse le délai normal; le client saurait ainsi que son dossier continue de progresser⁴⁵. Selon M. Jade, les consultants ne devraient pas avoir à formuler une demande d'information pour connaître l'état d'une demande; ils devraient pouvoir consulter directement les notes du SMGC à partir du portail des représentants autorisés. Quant aux responsables du Ministère, ils ont signalé qu'ils prévoyaient d'étoffer l'information sur l'état de la demande fournie dans le compte en ligne.

4. L'innovation et l'avenir

IRCC pourrait trouver des idées d'avenir dans les innovations du secteur privé. Par exemple, Saima Malik, vice-présidente adjointe des Services numériques du Groupe financier Banque TD, a expliqué qu'un programme d'intelligence artificielle répond d'abord aux questions des clients, ce qui réduit le nombre des situations nécessitant une interaction vidéo avec un agent⁴⁶. Les clients peuvent également poser leurs questions en ligne, et la réponse, une fois vérifiée, est affichée sur les médias sociaux, où peuvent la trouver les autres clients qui se posent la même question. Enfin, M^{me} Malik a mentionné, comme autres innovations, la possibilité de prendre rendez-vous en ligne et la « simplification » qui permet aux clients d'accéder aux services sur leur appareil mobile.

Richard Kurland a lu au Comité des notes de service, obtenues en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information*, qui décrivent en détail comment IRCC utilise l'intelligence

40 CCR, *mémoire*, p. 2.

41 CIMM, [Témoignages](#), 1^{er} février 2016, 1630 (Chantal Desloges, avocate, Desloges Law Group, à titre personnel).

42 CIMM, [Témoignages](#), 13 décembre 2016, 1550 (Dory Jade).

43 CIMM, [Témoignages](#), 13 décembre 2016, 1555 (Loly Rico).

44 CIMM, [Témoignages](#), 1^{er} février 2016, 1700 (Vance P. E. Langford).

45 CIMM, [Témoignages](#), 1^{er} février 2016, 1630 (Chantal Desloges).

46 CIMM, [Témoignages](#), 1^{er} février 2016, 1705 (Saima Malik, vice-présidente adjointe, Capacités de vente, Services numériques, Groupe financier Banque TD).

artificielle. Le témoin a expliqué que le système informatique actuel d'IRCC ne sert pas seulement à gérer les demandes; il permet aussi de les trier en fonction du risque (selon les résultats antérieurs) et d'extraire les renseignements dont l'agent aura besoin pour juger de l'admissibilité. M. Kurland a dit que cette technologie accélérerait le traitement :

Par exemple, [elle] utilise le rendement passé. Là où ils voient des variables... Lorsque vous avez un taux d'acceptation de 95 %, qui se fonde soit sur un visa délivré par un autre pays, soit sur tous les facteurs propres au cas donné, et 95 fois sur 100 il y a une décision positive, vous étiquetez le niveau de risque acceptable d'un résultat contraire et dites « Parfait, nous avons tort une fois sur 50. Le risque en vaut la chandelle », et vous avez pour résultat des périodes de traitement de deux ou trois jours alors qu'elles étaient habituellement de trois ou quatre mois⁴⁷.

M^{me} Desloges a exprimé de la frustration par rapport au système actuel et a recommandé d'y substituer un logiciel qui permettrait d'établir en ligne l'heure des entrevues⁴⁸. M. Kurland a signalé que les États-Unis utilisent un système de prise de rendez-vous en ligne⁴⁹.

C. Retours et refus

On a signalé au Comité que les processus administratifs d'IRCC peuvent avoir des répercussions graves sur les demandes des clients. Notamment, la pratique consistant à retourner aux demandeurs les demandes incomplètes peut souvent compromettre des droits importants. Par exemple, les enfants peuvent dépasser l'âge limite et ne plus être considérés comme des personnes à charge, ou des travailleurs peuvent perdre leur statut implicite parce que le traitement de leur demande est interrompu.

L'ABC a recommandé à IRCC, lorsqu'il reçoit les formulaires, de demander à ce moment les renseignements additionnels de façon routinière. Si l'erreur est mineure, M^{me} Desloges a souligné qu'il serait beaucoup mieux, au lieu de retourner le formulaire, de demander les renseignements supplémentaires au téléphone ou par courriel.

Selon les témoins, la fréquence à laquelle IRCC modifie ses formulaires – souvent sans préavis ni période de transition – serait une autre cause de renvoi des demandes. Cette pratique représenterait un obstacle important qu'on pourrait éliminer en demandant simplement au client de présenter à nouveau sa demande sur le nouveau formulaire, au lieu de le pénaliser en lui renvoyant tous ses documents⁵⁰.

M. Kurland a informé le Comité que, actuellement, les erreurs mineures entraînent nécessairement le « réexamen des demandes⁵¹ », option qui n'est pas toujours disponible. En effet, d'autres témoins ont expliqué que, quand le client reçoit une décision

47 CIMM, [Témoignages](#), 13 décembre 2016, 1720 (Richard Kurland, avocat et analyste politique, à titre personnel).

48 CIMM, [Témoignages](#), 1^{er} février 2016, 1630 (Chantal Desloges).

49 CIMM, [Témoignages](#), 13 décembre 2016, 1715 (Richard Kurland).

50 ICIWG, [mémoire](#), p. 2, ABC, [mémoire](#), p. 8-9.

51 CIMM, [Témoignages](#), 13 décembre 2016, 1715 (Richard Kurland).

négative, son représentant ne dispose que de 15 jours pour présenter une demande d'autorisation et de contrôle judiciaire à la Cour fédérale⁵². Or, si cette demande est faite à la Cour, les responsables d'IRCC ne procéderont à aucun réexamen, les communications étant restreintes aux avocats du ministère de la Justice. Afin d'éviter cette procédure, M. Green a recommandé qu'IRCC charge un « comité de réexamen » de traiter les demandes de réexamen dans le délai de 15 jours lorsque des erreurs flagrantes ont été commises dans le traitement de la demande⁵³.

Une autre façon d'améliorer le service à la clientèle, selon les témoins, serait de fournir de l'information plus détaillée dans les lettres de refus. Vance Langford, de l'ABC, a ajouté qu'il serait assez facile de le faire : il suffirait de joindre les notes du SMGC à la décision négative⁵⁴.

David Arnold, agent principal de migration à Immigration et Protection frontalière, en Australie, a expliqué la façon de faire de l'Australie à ce sujet. Chaque personne qui se voit refuser un visa reçoit une lettre détaillée de jusqu'à six pages où on lui explique les motifs du refus, ou les critères – santé, réputation, etc. – qu'elle ne respectait pas. Les demandeurs rejetés peuvent interjeter appel auprès du tribunal de l'immigration et des réfugiés, mais seulement s'ils ont un lien avec le pays, par exemple un conjoint australien⁵⁵.

D. Faciliter l'accès aux personnes qui ne parlent ni anglais ni français

Les témoins ont insisté sur les obstacles linguistiques que rencontrent les personnes qui ne peuvent interagir avec les agents d'IRCC ni en anglais ni en français. À cet égard, M^{me} Rico a recommandé que les formulaires soient traduits dans d'autres langues répandues, comme le mandarin ou l'espagnol⁵⁶. Elle a ajouté que les instructions sur le site Web devraient elles aussi être traduites dans d'autres langues, surtout pour ce qui est de l'outil « Mon compte », où, par exemple, il peut être difficile d'entrer son changement d'adresse lorsqu'on ne parle ni anglais ni français.

En réponse à ces préoccupations, M^{me} Lattimore a signalé qu'IRCC envisageait actuellement, au moyen d'une analyse de rentabilité, d'élargir la gamme de ses langues de service, mais que certains facteurs, comme le coût de la traduction et la mise à jour fréquente du site Web, devaient être pris en compte⁵⁷.

Par comparaison, le ministère de l'Immigration de l'Australie fournit certains services dans plusieurs langues. Selon M. Arnold, les langues fournies dépendent de la demande. Ainsi, dans les Amériques, les formulaires sont disponibles en espagnol, et le

52 Green, *mémoire*, p. 6-7; ABC, *mémoire*, p. 8.

53 Green, *mémoire*, p. 6-7.

54 CIMM, [Témoignages](#), 1^{er} février 2016, 1635 (Vance P. E. Langford).

55 CIMM, [Témoignages](#), 1^{er} février 2016, 1650 (David Arnold, agent principal de migration, Immigration et Protection frontalière, Haut-commissariat pour l'Australie).

56 CIMM, [Témoignages](#), 13 décembre 2016, 1550 (Loly Rico).

57 CIMM, [Témoignages](#), 8 décembre 2016, 1600 (Michelle Lattimore).

centre d'appels, d'ailleurs situé à Ottawa, offre des services en quatre langues. Les clients qui se trouvent en Australie peuvent obtenir des services d'interprétation téléphonique, offerts gratuitement et en tout temps par le ministère, qui dessert également l'équivalent australien du 911⁵⁸.

E. Le service en personne

Les témoins ont insisté sur le fait que, derrière chaque demande d'immigration, il y a une vraie personne. M. Nurse a signalé au Comité que le bureau d'immigration provincial avait observé une augmentation de l'achalandage après la fermeture du bureau local de Citoyenneté et Immigration. C'est la preuve, selon lui, que les demandeurs veulent parler face à face avec un agent. M. Nurse a donc recommandé de mettre en place des ressources, analogues aux CRDV, pour guider les clients dans le système. M. Green a avancé que les députés recevraient beaucoup moins de demandes de renseignements si quelques centres étaient rouverts, ne serait-ce que pour des circonstances limitées⁵⁹.

Cependant, dans son mémoire, l'ABC a rappelé que la *Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés* permet uniquement aux avocats et aux consultants inscrits d'être payés pour les conseils qu'ils donnent⁶⁰. Il faudra tenir compte de ce cadre juridique si on élargit la gamme des services en personne offerts par les tiers.

F. Délais de traitement et normes de service

Pour les témoins, l'amélioration du service à la clientèle implique l'accélération du traitement des demandes. À ce sujet, le CCR et l'ICIWG ont recommandé que les permis de travail soient remis en même temps que les autres documents, question de rationaliser le processus. Ainsi, les permis de travail pourraient être délivrés aux réfugiés en même temps que leurs documents du Programme fédéral de santé intérimaire⁶¹. L'ICIWG a aussi proposé que le permis de travail soit remis dès que la demande de résidence permanente pour considérations humanitaires reçoit l'approbation initiale (approbation de principe). Enfin, l'organisme a recommandé que, compte tenu des délais de traitement à IRCC, la période de validité du permis soit d'un an, et non de six mois comme c'est le cas actuellement⁶².

M. Kurland a proposé de lancer un projet pilote qui permettrait de traiter les demandes dans un délai accéléré, contre paiement, pourvu qu'il s'agisse d'une situation

58 CIMM, [Témoignages](#), 1^{er} février 2016, 1655 (David Arnold).

59 CIMM, [Témoignages](#), 1^{er} février 2016, 1635 (Stephen Green, avocat, associé, Green and Spiegel, s.r.l., à titre personnel).

60 ABC, *mémoire*, p. 8. Voir l'article 91 de la *Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés*.

61 CIMM, [Témoignages](#), 13 décembre 2016, 1545 (Loly Rico).

62 ICIWG, *mémoire*, p. 2.

d'urgence clairement attestée. Il a aussi recommandé à IRCC de déléguer au secteur privé le contrôle de la qualité des demandes, pour accélérer le processus⁶³.

Plusieurs témoins ont prôné, aux fins de la responsabilisation et de l'amélioration du service à la clientèle, la publication des délais de traitement réels et l'établissement de normes de service⁶⁴. M. Kurland s'est dit d'avis que, pour donner aux clients une idée raisonnable de la date où ils peuvent attendre leur visa, IRCC devrait divulguer, pour chaque catégorie, le nombre de visas encore disponibles pour l'année, et la liste des demandes reçues⁶⁵.

Les responsables ont répondu qu'ils connaissaient le rendement d'IRCC dans les secteurs d'activité dotés de normes de service. M. Orr a expliqué que les agents du Ministère surveillent les niveaux de productivité et apportent les rajustements qui s'imposent; il a ajouté qu'il pouvait arriver que les normes de service ne soient pas atteintes lorsque la demande bondit dans un bureau donné⁶⁶.

Les témoins ont signalé qu'il n'y a pas de normes de service dans les secteurs suivants à IRCC : rétablissement du statut de résident temporaire, permis de séjour temporaire en sol canadien, titres de voyage pour résident permanent, réexamen après un contrôle judiciaire ou l'obtention d'un consentement, enquête sur le renouvellement de la carte de résident permanent, demandes de regroupement familial fournies dans le « délai prescrit d'un an » par les réfugiés réinstallés, et demandes visant les personnes à charge des réfugiés qui demeurent à l'étranger et les personnes à charge des aides familiaux⁶⁷.

G. Frais

Les témoins ont réclamé la révision des frais facturés par IRCC, en raison notamment des gains d'efficacité que permettent les nouveaux processus. Par exemple, M. Kurland a signalé que le coût de délivrance des visas est moindre maintenant que les tiers, comme les organismes d'évaluation des titres de compétence, jouent un rôle accru. Selon lui, le moment est peut-être venu que les droits exigés par IRCC soient assujettis à la *Loi sur les frais d'utilisation*, qui exige la responsabilité en matière de tarification.

En matière de conformité de l'employeur, des frais supplémentaires de 100 \$ sont maintenant exigés pour les permis de travail ouverts⁶⁸. Or, selon le CCR, IRCC ne fournirait pas à ce sujet de l'information uniforme : certains demandeurs d'asile déboutés

63 CIMM, [Témoignages](#), 13 décembre 2016, 1715 (Richard Kurland).

64 ABC, *mémoire*, p. 7; CCR, *mémoire*, p. 3.

65 CIMM, [Témoignages](#), 13 décembre 2016, 1705 (Richard Kurland).

66 CIMM, [Témoignages](#), 8 décembre 2016, 1615 (Robert Orr).

67 ABC, *mémoire*, p. 7; CCR, *mémoire*, p. 4.

68 IRCC, [Avis – Changements visant à renforcer la responsabilisation des employeurs au titre du Programme de mobilité internationale](#).

se sont fait rembourser les frais supplémentaires, alors que d'autres se sont fait retourner leur demande parce qu'ils ne les avaient pas payés⁶⁹.

H. Le service à la clientèle des autres ministères

L'IRCC fournit ses programmes en collaboration avec d'autres ministères et organismes fédéraux. Par exemple, IRCC travaille avec Emploi et Développement social Canada (EDSC) et Service Canada à l'exécution du Programme des travailleurs étrangers temporaires (PTET) et du Programme de mobilité internationale (PMI). De même, l'Agence des services frontaliers du Canada (ASFC), qui s'occupe de faire respecter la loi, fournit des services au nom d'IRCC à la frontière : elle prend les décisions sur l'admission temporaire, les permis de travail, les obligations de résidence et l'établissement des résidents permanents.

Selon l'ABC, il faut que tous les ministères et organismes partagent l'objectif d'améliorer le service à la clientèle, sans quoi il ne se réalisera pas⁷⁰. Une recommandation découle de cette observation : les agents de l'ASFC aux points d'entrée devraient être habilités à consulter en tout temps les agents d'immigration⁷¹. Par ailleurs, certaines des sources d'irritation des clients, comme les « signaux d'alerte », relèvent de l'ASFC (les personnes faisant l'objet d'un signal d'alerte dans le système doivent subir un examen approfondi, ce qui retarde leur entrée au pays). À ce sujet, l'ABC a recommandé la mise en place d'un processus normalisé pour le retrait de ces signaux⁷².

Enfin, selon les témoins, il est important pour les entreprises canadiennes que les agents de l'ASFC soient bien informés sur le PTET et le PMI, et en particulier sur les exigences différentes d'obtention du permis de travail au titre des deux programmes. Par exemple, les agents devraient savoir dans quelles circonstances les employeurs doivent obtenir une étude d'impact sur le marché du travail d'EDSC (ces études servent à démontrer que l'embauche d'un étranger pour un poste donné n'aura pas d'effet négatif sur le marché du travail canadien). L'ABC a recommandé de créer un programme d'employeurs de confiance qui offrirait un service accéléré pour un prix raisonnable. Elle a aussi recommandé de créer des centres spécialisés, peut-être composés d'employés de chaque ministère, où on pourrait obtenir des « avis préalables ».

CONCLUSION ET RECOMMANDATIONS

Le Comité reconnaît qu'IRCC a fait de la modernisation de son service à la clientèle une de ses priorités. Les témoignages entendus pendant l'étude confirment tant la nécessité que la complexité de cette modernisation. Il ne faut pas que des irritants administratifs entravent le changement de vie majeur qu'est l'immigration. Dans cette optique, le Comité formule les recommandations suivantes, qui visent à renforcer les efforts entrepris par le Ministère.

69 CCR, *mémoire*, p. 2-3.

70 CIMM, [Témoignages](#), 1^{er} février 2016, 1645 (Vance P. E. Langford).

71 ABC, *mémoire*, p. 3.

72 ABC, *mémoire*, p. 4.

Télécentre

Le Comité salue les changements qu'IRCC a apportés au Télécentre pour ce qui est des demandes de regroupement familial. Ces changements répondent aux préoccupations soulevées par les témoins et améliorent l'efficacité opérationnelle, comme en témoigne la réduction du nombre d'appels répétés le même jour. Le Comité encourage IRCC à apporter des améliorations similaires pour les autres volets, et ce sera avec intérêt qu'il prendra connaissance des futurs rapports du Ministère à ce sujet.

Dans ce contexte de réforme du Télécentre, le Comité souhaite attirer l'attention sur plusieurs questions. On a dit au Comité que les agents du Télécentre ne communiquent pas leurs connaissances avec des mots faciles à comprendre pour les clients qui ne parlent ni l'anglais ni le français, et qu'ils ne facilitent pas les appels auxquels participe un interprète. On lui a aussi dit qu'il fallait souvent attendre longtemps avant de pouvoir parler à un agent. Enfin, on a proposé d'assigner les différentes demandes d'immigration à certains agents en particulier, afin qu'ils puissent développer leur expertise et améliorer le service. À la lumière de ces témoignages et de l'importance du Télécentre dans la communication des renseignements d'IRCC aux clients, le Comité recommande ce qui suit :

RECOMMANDATION 1

Qu'Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada fournisse à tous les agents du Télécentre une formation sur l'excellence en service à la clientèle et la communication avec les personnes qui ont une faible capacité d'expression en français et en anglais.

RECOMMANDATION 2

Qu'Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada établisse un processus normalisé de facilitation des appels entre l'agent du Télécentre et le client lorsque celui-ci utilise un interprète.

RECOMMANDATION 3

Qu'Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada établisse comme norme que le temps d'attente ne doit pas dépasser 15 minutes avant de parler à un conseiller ou à un agent du Télécentre, peu importe le type d'interaction.

RECOMMANDATION 4

Qu'Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada envisage d'inclure parmi les conseillers et les agents du Télécentre des spécialistes ou des experts des différentes catégories de demandes, dont les suivantes : (1) résidence temporaire, (2) résidence permanente, (3) réfugiés et personnes protégées, (4) citoyenneté, (5) passeport.

Site Web

Le site Web d'IRCC est une interface importante du service à la clientèle. Les témoins ont porté à l'attention du Comité certains problèmes touchant au site Web sous sa forme actuelle, et proposé des améliorations concrètes à y apporter. À la lumière des témoignages entendus au sujet du site Web d'IRCC, le Comité recommande ce qui suit :

RECOMMANDATION 5

Qu'Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada envisage, durant le remaniement de son site Web, d'utiliser (1) les principes de conception axés sur la clientèle pour produire les modes de prestation numérique des services de chaque secteur d'activité, (2) un langage simple, (3) des langues autres que le français et l'anglais, comme le fait le gouvernement de la Colombie-Britannique, et (4) l'aide virtuelle.

RECOMMANDATION 6

Qu'Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada apporte des améliorations à « Mon compte » pour permettre aux clients de consulter et d'imprimer les demandes avant l'envoi et pendant le traitement, et de tenir un dossier complet de toutes les demandes envoyées.

RECOMMANDATION 7

Qu'Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada améliore la capacité des demandeurs et de leurs représentants de lier aux comptes en ligne les demandes présentées sur papier.

RECOMMANDATION 8

Qu'Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada offre des modes de paiement de remplacement aux personnes qui n'ont pas accès aux services de paiement en ligne ou à une carte de crédit, par exemple en rétablissant la politique d'acceptation des preuves de paiement aux banques.

Utilité et fréquence de l'information

Un autre enjeu important a été soulevé pendant l'étude : il faudrait que les clients puissent obtenir d'IRCC des renseignements plus fréquents et plus utiles sur leur dossier. À ce sujet, les témoins ont proposé différentes solutions, par exemple rendre les notes du SMGC accessibles en ligne, et étoffer l'information sur l'avancement de la demande fournie dans le compte en ligne du client. En ce qui concerne le programme de parrainage privé, les témoins ont proposé que le gouvernement établisse des normes sur la fréquence des communications avec les groupes répondants, afin que ceux-ci puissent utiliser leurs ressources efficacement et maintenir leur appui au projet de parrainage.

Le Ministère a pour sa part expliqué que l'une de ses priorités en matière de service était de mieux rassurer les clients qui pensent que le traitement de leur dossier ne progresse pas. Nous soutenons pleinement cette priorité et formulons les recommandations suivantes :

RECOMMANDATION 9

Qu'Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada communique avec les clients par courriel ou selon d'autres voies quand (1) le temps de traitement dépasse le délai indiqué au moment de la demande, (2) un paiement incorrect est fait ou (3) des erreurs simples ou courantes sont faites sur la demande.

RECOMMANDATION 10

Qu'Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada mette en œuvre un portail en ligne pour permettre aux clients et aux représentants autorisés de suivre le progrès de la demande, y compris, sans s'y limiter : (1) l'état actuel de la demande, (2) les raisons des retards, le cas échéant, (3) la date estimée de la décision, et (4) les renseignements manquants ou les complications liées à la demande, le cas échéant.

Le Comité estime aussi que le Ministère pourrait fournir des renseignements plus utiles lorsqu'il refuse les demandes, particulièrement dans le cas des visas de résident temporaire et des demandes pour considérations humanitaires. L'exemple de l'Australie indique qu'il est possible de communiquer aux demandeurs déboutés une explication plus complète, sans compromettre la rapidité du traitement. De plus, comme l'ont signalé les témoins, la divulgation proactive des motifs du refus pourrait réduire le volume des demandes d'accès à l'information reçues au Ministère. Compte tenu de ce qui précède, le Comité recommande ce qui suit :

RECOMMANDATION 11

Qu'Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada fournisse plus d'information et de détails aux clients sur les motifs du refus de leur demande.

Enfin, en ce qui concerne la fréquence et l'utilité de l'information, le Comité recommande ce qui suit :

RECOMMANDATION 12

Qu'Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada examine des moyens, en collaboration avec les partenaires et les intervenants, d'accroître le nombre de séances d'information sur les services avant l'arrivée, et la participation à ces séances, là où le Service extérieur est présent.

RECOMMANDATION 13

Qu'Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada s'assure que les députés et les sénateurs continuent d'avoir accès à la Direction des demandes de renseignements ministériels.

Formulaires de demande

Le Comité aimerait aussi aborder la question des formulaires de demande. Nous croyons comprendre que le Ministère, qui a remanié la trousse de demande de parrainage des époux, entend se fonder sur cette expérience pour apporter des changements aux autres programmes. Le Comité est favorable à ce que les formulaires de demande soient examinés régulièrement de façon à être aussi conviviaux que possible. De plus, le Comité aimerait répondre à la question, soulevée par les témoins, des clients qui sont pénalisés par la modification des formulaires après la présentation de leur demande. Sur la question des formulaires de demande, le Comité recommande ce qui suit :

RECOMMANDATION 14

Qu'Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada examine régulièrement tous les formulaires de demande afin (1) de les simplifier, (2) d'améliorer l'expérience client, et (3) de dégager les types d'erreurs les plus courants sur les formulaires.

RECOMMANDATION 15

Qu'Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada établisse un processus de notification des demandeurs en cas de modification des formulaires, et qu'il instaure un mécanisme pour que les demandes présentées sur les formulaires à jour au moment de la présentation ne soient pas rejetées parce que les formulaires ont été modifiés.

Délais de traitement

Les témoins ont fait valoir que les délais de traitement et les normes de service sont d'autres aspects importants du service à la clientèle. En plus de signaler que des normes de service n'existent pas pour tous les secteurs d'activité d'IRCC, les témoins ont indiqué que, pour certains demandeurs qui obtiennent un emploi temporaire en attendant de savoir s'ils peuvent rester au Canada, la période de validité du permis de travail ne correspond pas au temps d'attente de la décision. En réponse à ces préoccupations, le Comité recommande ce qui suit :

RECOMMANDATION 16

Qu'Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada envisage d'établir des normes de service et des délais de traitement pour tous les secteurs d'activité, et de publier les normes sur le site Web.

RECOMMANDATION 17

Qu'Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada fixe à un an, plutôt qu'à six mois, la période de validité des permis de travail, afin de tenir compte des délais de traitement au Ministère.

Mesure du rendement et rétroaction des clients

Les témoins ont dit au Comité qu'IRCC a mis en place des mécanismes pour obtenir la rétroaction des clients. Il s'est également doté de quelques indicateurs de rendement en matière de service à la clientèle. Le Comité encourage le Ministère à poursuivre son travail dans ce domaine, et recommande ce qui suit :

RECOMMANDATION 18

Qu'Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada offre automatiquement un formulaire de rétroaction aux clients qui présentent une demande au Ministère.

RECOMMANDATION 19

Qu'Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada examine les indicateurs de rendement clés de tous les modes de prestation des services à la clientèle, et qu'il étudie les pratiques exemplaires d'autres systèmes d'immigration de par le monde, par exemple aux États-Unis, en Australie, en Nouvelle-Zélande et au Royaume-Uni.

Réexamen

On a dit au Comité que des erreurs qui surviennent pendant le traitement des demandes et qui seraient faciles à corriger donnent parfois lieu à des procédures judiciaires, aucune autre solution n'existant pour rectifier la situation. Estimant qu'il est dans l'intérêt de toutes les parties d'éviter le coûteux recours aux tribunaux, le Comité formule la recommandation suivante :

RECOMMANDATION 20

Qu'Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada crée un « comité de réexamen » chargé d'étudier les demandes de réexamen reçues dans le délai de 15 jours imparti au demandeur.

Amélioration continue du service à la clientèle

Dans un esprit d'amélioration continue, le Comité estime qu'IRCC devrait accroître ses efforts de consultation, notamment auprès des employeurs et des réfugiés. Nous encourageons aussi le Ministère à envisager de fournir les services à la clientèle en personne, ce qui n'est pas possible actuellement. Plus précisément, le Comité recommande ce qui suit :

RECOMMANDATION 21

Qu'Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada consulte des experts du service à la clientèle, le secteur privé, des clients actuels et passés du Ministère et tous les Canadiens sur « le service à la clientèle et la prestation des services » et les moyens pour le Ministère d'améliorer sa prestation des services.

RECOMMANDATION 22

Qu'Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada consulte les réfugiés sur les services à la clientèle qu'ils ont reçus, et apporte les correctifs aux problèmes mentionnés; la consultation portera notamment, mais sans s'y limiter, sur le site Web, le Télécentre, les langues utilisées, l'accès à la technologie et les paiements.

RECOMMANDATION 23

Qu'Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada, en vue de mieux servir les entreprises et les employeurs canadiens, étudie les avantages que pourrait présenter la création par le Ministère d'un programme d'employeurs de confiance, qui offrirait aux employeurs un service d'évaluation accéléré (contre paiement); que les entreprises et employeurs canadiens soient consultés dans le cadre de cette étude; et qu'IRCC en communique les résultats au Comité.

RECOMMANDATION 24

Qu'Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada réalise une analyse coûts-avantages de la prestation de services en personne aux bureaux régionaux d'immigration, comme dans les bureaux de Passeport Canada et de Service Canada.

Une grande partie du travail qu'effectuent beaucoup de députés dans leur circonscription concerne des demandes d'immigration ou de citoyenneté soumises à Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada. Le Comité reconnaît que le Ministère gère un fort volume de demandes chaque jour et que ses services sont, dans l'ensemble, rapides et professionnels. Nous espérons que les recommandations ci-dessus aideront IRCC à continuer de moderniser sa prestation des services à la clientèle, et feront en sorte par le fait même que les députés auront moins souvent besoin d'intervenir.

LISTE DES RECOMMANDATIONS

RECOMMANDATION 1

Qu'Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada fournisse à tous les agents du Télécentre une formation sur l'excellence en service à la clientèle et la communication avec les personnes qui ont une faible capacité d'expression en français et en anglais..... 15

RECOMMANDATION 2

Qu'Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada établisse un processus normalisé de facilitation des appels entre l'agent du Télécentre et le client lorsque celui-ci utilise un interprète..... 15

RECOMMANDATION 3

Qu'Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada établisse comme norme que le temps d'attente ne doit pas dépasser 15 minutes avant de parler à un conseiller ou à un agent du Télécentre, peu importe le type d'interaction..... 15

RECOMMANDATION 4

Qu'Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada envisage d'inclure parmi les conseillers et les agents du Télécentre des spécialistes ou des experts des différentes catégories de demandes, dont les suivantes : (1) résidence temporaire, (2) résidence permanente, (3) réfugiés et personnes protégées, (4) citoyenneté, (5) passeport. 15

RECOMMANDATION 5

Qu'Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada envisage, durant le remaniement de son site Web, d'utiliser (1) les principes de conception axés sur la clientèle pour produire les modes de prestation numérique des services de chaque secteur d'activité, (2) un langage simple, (3) des langues autres que le français et l'anglais, comme le fait le gouvernement de la Colombie-Britannique, et (4) l'aide virtuelle. 16

RECOMMANDATION 6

Qu'Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada apporte des améliorations à « Mon compte » pour permettre aux clients de consulter et d'imprimer les demandes avant l'envoi et pendant le traitement, et de tenir un dossier complet de toutes les demandes envoyées. 16

RECOMMANDATION 7

Qu'Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada améliore la capacité des demandeurs et de leurs représentants de lier aux comptes en ligne les demandes présentées sur papier. 16

RECOMMANDATION 8

Qu'Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada offre des modes de paiement de remplacement aux personnes qui n'ont pas accès aux services de paiement en ligne ou à une carte de crédit, par exemple en rétablissant la politique d'acceptation des preuves de paiement aux banques..... 16

RECOMMANDATION 9

Qu'Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada communique avec les clients par courriel ou selon d'autres voies quand (1) le temps de traitement dépasse le délai indiqué au moment de la demande, (2) un paiement incorrect est fait ou (3) des erreurs simples ou courantes sont faites sur la demande. 17

RECOMMANDATION 10

Qu'Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada mette en œuvre un portail en ligne pour permettre aux clients et aux représentants autorisés de suivre le progrès de la demande, y compris, sans s'y limiter : (1) l'état actuel de la demande, (2) les raisons des retards, le cas échéant, (3) la date estimée de la décision, et (4) les renseignements manquants ou les complications liées à la demande, le cas échéant. 17

RECOMMANDATION 11

Qu'Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada fournisse plus d'information et de détails aux clients sur les motifs du refus de leur demande. 17

RECOMMANDATION 12

Qu'Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada examine des moyens, en collaboration avec les partenaires et les intervenants, d'accroître le nombre de séances d'information sur les services avant l'arrivée, et la participation à ces séances, là où le Service extérieur est présent. 17

RECOMMANDATION 13

Qu'Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada s'assure que les députés et les sénateurs continuent d'avoir accès à la Direction des demandes de renseignements ministériels. 18

RECOMMANDATION 14

Qu'Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada examine régulièrement tous les formulaires de demande afin (1) de les simplifier, (2) d'améliorer l'expérience client, et (3) de dégager les types d'erreurs les plus courants sur les formulaires. 18

RECOMMANDATION 15

Qu'Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada établit un processus de notification des demandeurs en cas de modification des formulaires, et qu'il instaure un mécanisme pour que les demandes présentées sur les formulaires à jour au moment de la présentation ne soient pas rejetées parce que les formulaires ont été modifiés..... 18

RECOMMANDATION 16

Qu'Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada envisage d'établir des normes de service et des délais de traitement pour tous les secteurs d'activité, et de publier les normes sur le site Web..... 18

RECOMMANDATION 17

Qu'Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada fixe à un an, plutôt qu'à six mois, la période de validité des permis de travail, afin de tenir compte des délais de traitement au Ministère. 19

RECOMMANDATION 18

Qu'Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada offre automatiquement un formulaire de rétroaction aux clients qui présentent une demande au Ministère. 19

RECOMMANDATION 19

Qu'Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada examine les indicateurs de rendement clés de tous les modes de prestation des services à la clientèle, et qu'il étudie les pratiques exemplaires d'autres systèmes d'immigration de par le monde, par exemple aux États-Unis, en Australie, en Nouvelle-Zélande et au Royaume-Uni. 19

RECOMMANDATION 20

Qu'Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada crée un « comité de réexamen » chargé d'étudier les demandes de réexamen reçues dans le délai de 15 jours imparti au demandeur. 19

RECOMMANDATION 21

Qu'Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada consulte des experts du service à la clientèle, le secteur privé, des clients actuels et passés du Ministère et tous les Canadiens sur « le service à la clientèle et la prestation des services » et les moyens pour le Ministère d'améliorer sa prestation des services. 20

RECOMMANDATION 22

Qu'Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada consulte les réfugiés sur les services à la clientèle qu'ils ont reçus, et apporte les correctifs aux problèmes mentionnés; la consultation portera notamment, mais sans s'y limiter, sur le site Web, le Télécentre, les langues utilisées, l'accès à la technologie et les paiements. 20

RECOMMANDATION 23

Qu'Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada, en vue de mieux servir les entreprises et les employeurs canadiens, étudie les avantages que pourrait présenter la création par le Ministère d'un programme d'employeurs de confiance, qui offrirait aux employeurs un service d'évaluation accéléré (contre paiement); que les entreprises et employeurs canadiens soient consultés dans le cadre de cette étude; et qu'IRCC en communique les résultats au Comité. 20

RECOMMANDATION 24

Qu'Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada réalise une analyse coûts-avantages de la prestation de services en personne aux bureaux régionaux d'immigration, comme dans les bureaux de Passeport Canada et de Service Canada. 20

ANNEXE A

LISTE DES TÉMOINS

Organismes et individus	Date	Réunion
<p>Ministère de la Citoyenneté et de l'Immigration</p> <p>Paul Armstrong, directeur général Réseau centralisé</p> <p>Michelle Lattimore, directrice générale déléguée Réseau centralisé</p> <p>Robert Orr, sous-ministre adjoint Opérations</p> <p>Fraser Valentine, directeur général Politiques stratégiques et planification</p>	2016/12/08	44
<p>À titre personnel</p> <p>Richard Kurland, avocat et analyste politique</p> <p>David Nurse, avocat McInnes Cooper</p> <p>Association canadienne des conseillers professionnels en immigration</p> <p>Dory Jade, directeur général</p> <p>Conseil canadien pour les réfugiés</p> <p>Loly Rico, présidente</p>	2016/12/13	45
<p>À titre personnel</p> <p>Chantal Desloges, avocate Desloges Law Group</p> <p>Stephen Green, avocat Associé, Green and Spiegel, s.r.l.</p> <p>Association du Barreau canadien</p> <p>Vance P. E. Langford, président Section du droit de l'immigration</p> <p>Groupe Financier Banque TD</p> <p>Saima Malik, vice-présidente adjointe Capacités de vente, Services numériques</p> <p>Haut-commissariat pour l'Australie</p> <p>David Arnold, agent principal de migration Immigration et Protection frontalière</p> <p>Syrian Refugees Gravenhurst</p> <p>Arleigh Lockett, représentante</p>	2017/02/01	46

ANNEXE B LISTE DES MÉMOIRES

Organismes et individus

Association du Barreau canadien

Conseil canadien pour les réfugiés

Green, Stephen

Inter Clinic Immigration Working Group

Syrian Refugees Gravenhurst

DEMANDE DE RÉPONSE DU GOUVERNEMENT

Conformément à l'article 109 du Règlement, le Comité demande au gouvernement de déposer une réponse globale au présent rapport.

Un exemplaire des procès-verbaux pertinents ([réunions nos 44, 45, 46 et 52](#)) est déposé.

Respectueusement soumis,

Le président,

Borys Wrzesnewskyj

Modernisation de la prestation des services à la clientèle

Rapport complémentaire du Nouveau Parti démocratique

Il peut être très complexe de s'orienter dans le système canadien d'immigration. Même si Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada (IRCC) a fait de la modernisation de la prestation des services à la clientèle une priorité, des particuliers ou des membres de leurs familles déjà au Canada s'adressent souvent à leur député pour les aider à remplir et à soumettre correctement leur demande et la documentation connexe. Résultat : les dossiers d'immigration peuvent représenter plus de 90 % du travail des députés auprès de leurs électeurs. Le volume des dossiers d'immigration dans les bureaux de députés ainsi que les commentaires formulés par le personnel des bureaux de circonscription qui fournit les services montrent qu'IRCC doit mettre en œuvre des réformes afin qu'il soit plus facile de s'y retrouver dans le système.

Le Comité permanent de la citoyenneté et de l'immigration a donc entrepris une étude afin de mieux comprendre quelles réformes pourraient être apportées pour y parvenir. Le Comité a eu l'occasion d'entendre 14 témoins, dont des fonctionnaires d'IRCC, des avocats en droit de l'immigration, des homologues étrangers offrant des services similaires, des représentants de secteurs comparables qui cherchent à améliorer la prestation des services à la clientèle, des consultants professionnels en immigration et des représentants d'organismes de défense des réfugiés. Leurs témoignages et leurs recommandations fort utiles ont servi de fondement au rapport principal déposé par le Comité. Les néo-démocrates appuient largement les recommandations formulées dans ce rapport. Leur mise en œuvre par IRCC permettrait aux demandeurs au Canada et à l'extérieur du pays de s'orienter beaucoup plus facilement dans le processus de

demande, du fait qu'ils comprendraient mieux les étapes que doit franchir leur demande et que leurs dossiers seraient étudiés selon leur bien-fondé.

Toutefois, les néo-démocrates croient également qu'il faut faire plus pour améliorer le système. Les recommandations contenues dans le présent rapport complémentaire énoncent des mesures supplémentaires que pourrait prendre IRCC pour rendre le système d'immigration plus accessible à ceux qui désirent s'installer au Canada.

Fournir de l'information plus utile

L'une des plus grandes critiques portées à l'attention du Comité – et un commentaire formulé quotidiennement par le personnel des bureaux de circonscription qui traite les dossiers d'immigration – tient au fait que les demandeurs n'ont pas accès à suffisamment d'information, et que celle à laquelle ils ont accès n'est pas suffisamment accessible pour qu'ils l'obtiennent et la comprennent. Résultat : les demandeurs, le personnel des bureaux de circonscription et le personnel d'IRCC perdent du temps à relayer de l'information élémentaire qui devrait pourtant être simple à trouver. Si l'information utile était plus facilement accessible, les intervenants auraient plus de temps pour se concentrer sur des dossiers complexes qui nécessitent plus d'attention.

Dans un mémoire présenté au Comité par le Conseil canadien pour les réfugiés (CCR), on explique que les groupes vulnérables d'immigrants tels les réfugiés n'ont souvent pas les compétences linguistiques ni les ressources financières pour traiter de manière utile avec IRCC durant le processus de demande. Par exemple, un demandeur d'asile pourrait ne pas avoir accès à Internet, et même s'il y avait accès, pourrait ne pas posséder les connaissances linguistiques nécessaires en anglais ou en français pour

comprendre les formulaires ou autre renseignement sur le site Web d'IRCC. Ces personnes se tournent souvent vers des organismes offrant des services de réinstallation ou autre organisme de défense des intérêts qu'ils consultent pour d'autres services afin de s'orienter dans le système¹. Or, à l'heure actuelle, ces organismes peinent déjà à fournir les services pour lesquels ils obtiennent du financement, et ces services supplémentaires ne font pas partie de leur mandat. Pour résoudre ce problème, les néo-démocrates font les recommandations suivantes :

Première recommandation :

Qu'Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada fournisse du financement aux organismes communautaires qui offrent du soutien aux réfugiés et autres personnes vulnérables dans le cadre du processus d'immigration.

Des témoins ont également dit au Comité que les étapes vagues désignant l'état d'une demande tel que « en suspens » ou « en traitement » peuvent être une source de confusion et de frustration, car les demandes peuvent y rester durant une longue période. L'avocat en droit de l'immigration et analyste des politiques Richard Kurland a proposé, outre la fourniture d'information plus détaillée sur l'état des demandes, une recommandation simple et peu coûteuse qu'IRCC pourrait mettre en œuvre et qui permettrait aux demandeurs de mieux évaluer où en est rendue leur demande par rapport à d'autres et par rapport aux objectifs du Canada en matière d'immigration. Si IRCC publiait le nombre de visas de résident permanent délivrés au cours de l'année, ainsi que le nombre de demandes en suspens et le nombre de visas à délivrer durant l'année, par catégorie, les demandeurs sauraient mieux où ils en sont et par

conséquent quel serait le délai approximatif de traitement de leur demandeⁱⁱ. Il en est ainsi parce qu'IRCC traite les demandes dans l'ordre où il les reçoit. Par conséquent, les néo-démocrates proposent la recommandation suivante :

Deuxième recommandation :

Qu'Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada publie, pour chaque catégorie d'immigration, le nombre de visas disponibles pour l'année et la liste des demandes reçues.

Délais de traitement

Les délais de traitement pour toutes les catégories d'immigration demeurent, pour beaucoup, une source de frustration. Plus le temps d'attente est long entre la présentation de la demande et la délivrance d'un visa, plus les membres du personnel des bureaux de circonscription et d'IRCC perdent du temps à vérifier, à la demande des demandeurs frustrés et inquiets, où en sont rendues les demandes. Certes, le gouvernement libéral a pris des engagements importants pour réduire les délais de traitement dans l'ensemble du système, mais il reste encore beaucoup à faire. Cela est d'autant plus évident dans les volets d'immigration ayant un arriéré important tels que le volet de parrainage de parents et de grands-parents du programme de réunification des familles.

Dans certains cas, des mesures relativement simples peuvent être mises en œuvre pour améliorer les choses, outre les efforts de réduction de l'arriéré ou autres initiatives visant à réduire les délais de traitement. Dans le mémoire qu'elle a présenté au Comité, l'Association du Barreau canadien (ABC), souligne que, dans le cas du Programme des

travailleurs étrangers temporaires, les délais de traitement aux diverses étapes du processus global, notamment la délivrance des permis de travail et les études d'impact sur le marché du travail, peuvent non seulement varier, mais bien souvent être excessifsⁱⁱⁱ. Si plusieurs permis doivent être délivrés ou plusieurs processus entrepris, IRCC devrait examiner s'il est possible de les traiter simultanément plutôt que d'amorcer le processus par étape. Dans l'exemple présenté par l'ABC, cela permettrait au demandeur d'obtenir son permis de travail et son statut implicite plus tôt; il pourrait ainsi travailler et apporter sa contribution plus rapidement. Cela allégerait le fardeau qui pèse sur le demandeur et ses personnes à charge. Les néo-démocrates croient :

Troisième recommandation :

Qu'Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada devrait, lorsque c'est possible, traiter en parallèle les demandes, les permis et la délivrance d'autres documents.

Améliorations continues des services aux clients

Outre les sources fréquentes de frustration au sein du système d'immigration, tels l'accessibilité de l'information et les délais de traitement, d'autres aspects aux dernières étapes seraient susceptibles d'être améliorés par IRCC. Quoique moins visibles au public, ces types d'améliorations moderniseront le système global et le rendront plus accessible et plus efficient.

Dans son mémoire au Comité, l'ABC souligne un problème aux points d'entrée concernant le système des « signaux d'alerte » appliqué à certains dossiers et l'absence de procédures normalisées pour retirer ces signaux d'alerte une fois qu'ils sont examinés et clarifiés^{iv}. À défaut d'un mécanisme de retrait adéquat, les personnes

peuvent vivre des expériences incohérentes et frustrantes aux points d'entrée au Canada, pouvant parfois être arrêtées et interrogées pour des situations qui, elles le savent, ont déjà été réglées. Les néo-démocrates recommandent donc :

Quatrième recommandation :

Qu'Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada établisse un processus normalisé et clair pour le retrait des « signaux d'alerte » dont font l'objet certaines personnes dans le système, une fois les enquêtes terminées.

Enfin, il a été porté à l'attention du Comité qu'IRCC poursuit ses efforts de modernisation contribuant à accroître l'efficacité et permettant d'en faire davantage en temps plus opportun et à moindre coût. Ces améliorations sont bienvenues, et cette étude visait à trouver des moyens pour continuer dans cette direction. Or, il a été souligné que, malgré toutes les améliorations pour accroître l'efficacité et réduire les coûts, les personnes visées par le système ne bénéficient pas des économies réalisées. En réalité, sous le gouvernement précédent, de nombreux frais ont considérablement augmenté. Richard Kurland s'est dit étonné qu'aucun examen exhaustif des frais n'ait été entrepris à la suite de ces améliorations visant l'efficacité :

« Je ne pense pas qu'on devrait les augmenter. Je soupçonne que les dividendes de la technologie de l'information depuis de nombreuses années et que les ajustements opérationnels depuis de nombreuses années ont entraîné une diminution des coûts pour [dé]livrer des visas. Il est assez incroyable que personne n'ait pris le temps de réexaminer pourquoi nous demandons les frais que nous exigeons »^v.

À la lumière des améliorations apportées, des améliorations qu'on planifie déjà d'entreprendre et des améliorations éventuelles découlant des recommandations faites à IRCC par le Comité, les néo-démocrates proposent vivement :

Cinquième recommandation :

Qu'Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada entreprenne un examen exhaustif de tous les frais d'utilisation pour s'assurer qu'ils sont appropriés compte tenu des améliorations de la rentabilité de la prestation des services.

Conclusion

IRCC traite avec des millions de personnes par année par l'entremise de ses services. Ces personnes viennent de partout dans le monde et d'horizons incroyablement divers, notamment, dans certains cas, des groupes les plus vulnérables de la planète. Compte tenu de sa clientèle diversifiée, IRCC doit déployer d'énormes efforts pour s'assurer que ses services sont accessibles, efficaces et abordables. Certes, le Ministère apporte des améliorations, mais il peut toujours faire plus. Les néo-démocrates sont d'avis que les recommandations contenues dans le présent rapport contribueraient à améliorer considérablement la prestation des services à la clientèle et qu'IRCC devrait envisager de les mettre en œuvre.

ⁱ [Mémoire du Conseil canadien pour les réfugiés \(CCR\) au Comité permanent de la citoyenneté et de l'immigration](#)

ⁱⁱ CIMM, Témoignages, 1^{re} session, 42^e législature, 13 décembre 2016, 17:05

ⁱⁱⁱ [Modernisation de la prestation des services aux clients, Section nationale du droit de l'immigration de l'Association du Barreau canadien](#)

^{iv} *Ibid.*

^v CIMM, Témoignages, 1^{re} session, 42^e législature, 13 décembre 2016, 17:05

