



CHAMBRE DES COMMUNES
HOUSE OF COMMONS
CANADA

Comité permanent des affaires étrangères et du développement international

FAAE • NUMÉRO 074 • 1^{re} SESSION • 42^e LÉGISLATURE

TÉMOIGNAGES

Le jeudi 5 octobre 2017

Vice-président

Mme Hélène Laverdière

Comité permanent des affaires étrangères et du développement international

Le jeudi 5 octobre 2017

● (1100)

[Français]

La vice-présidente (Mme Hélène Laverdière (Laurier—Sainte-Marie, NPD)): Bonjour à tous.

Nous allons commencer notre étude sur les questions consulaires.

Nous accueillons, aujourd'hui, Heather Jeffrey, sous-ministre adjointe, Affaires consulaires, Sécurité et gestion des urgences; Mark Gwozdecky, sous-ministre adjoint, Sécurité internationale et affaires politiques; Mark Berman, directeur général, Bureau des politiques consulaires; et Lisa Helfand, directrice générale, Opérations consulaires.

Sans plus tarder, je leur cède la parole.

Merci beaucoup.

[Traduction]

Mme Heather Jeffrey (sous-ministre adjointe, Consulaire, Sécurité et gestion des urgences, ministère des Affaires étrangères, du Commerce et du Développement): Merci beaucoup.

Je vous remercie de nous avoir invités aujourd'hui pour vous parler de notre travail qui consiste à aider les Canadiens à l'étranger.

Je souhaite d'abord présenter mes collègues. M. Mark Gwozdecky est sous-ministre adjoint de la sécurité internationale et des affaires politiques; les questions concernant les prises d'otages par des terroristes relèvent de sa responsabilité. Mme Lisa Helfand est directrice générale des opérations consulaires. Mark Berman est notre directeur général des politiques consulaires.

[Français]

Avant de vous parler de la façon dont nous servons les Canadiens à l'étranger, il est utile de mettre en contexte les voyages effectués de nos jours. À mesure que voyager devient plus facile et plus abordable, et que la communication devient quasi instantanée, nous remarquons que de plus en plus de Canadiens voyagent, font des visites ou vivent dans des endroits éloignés. Parallèlement, la nature, la fréquence et l'emplacement des menaces à la sécurité ainsi que des événements météorologiques ont eu des répercussions sur notre travail. Comme nous l'avons vu récemment dans les Caraïbes, la fréquence et la gravité des événements météorologiques anormaux augmentent. Tous ces facteurs ont entraîné une augmentation du nombre et de la complexité des cas consulaires à l'étranger.

[Traduction]

Alors que la menace pour la sécurité évolue et que nous devons faire face à un nombre croissant d'événements météorologiques importants, de plus en plus de Canadiens voyagent, travaillent, étudient, prennent leur retraite et vivent à l'étranger. Environ 2,8 millions de Canadiens vivent actuellement à l'extérieur du

Canada et les Canadiens ont effectué 54 millions de voyages à l'étranger en 2015, soit une augmentation d'environ 30 % par rapport à il y a 10 ans.

Les destinations préférées des voyageurs canadiens se diversifient. En 2016, alors que les États-Unis étaient toujours la destination de choix des Canadiens, nous avons remarqué une baisse de près de 8 % du nombre de Canadiens qui s'y sont rendus, tandis qu'ils ont visité beaucoup plus d'endroits partout ailleurs. Ces voyages ont connu une augmentation de 3,7 %, soit environ 12 millions de déplacements, poursuivant la tendance d'une forte croissance des voyages à l'étranger depuis 2014.

Nous nous attendons à ce que les mesures prises par le Canada pour renforcer ses liens avec le reste du monde, par exemple grâce aux études et aux relations commerciales internationales, donnent lieu à une augmentation de la demande de services consulaires.

Le service des Canadiens à l'étranger représente une fonction majeure d'Affaires mondiales Canada. Dans nos 260 points de service à travers le monde, 850 fonctionnaires sont entièrement ou partiellement responsables d'offrir des services consulaires aux Canadiens. En plus de ces fonctionnaires, les ambassadeurs et hauts-commissaires du Canada sont ultimement responsables de la prestation des services consulaires dans leurs missions. Ils sont informés des affaires consulaires particulières et des obstacles plus généraux et sont appelés à participer directement à la résolution de problèmes particulièrement difficiles.

Leur travail trouve un prolongement dans celui des consuls honoraires, qui, à maintes reprises, ont apporté une aide inestimable à des Canadiens dans le besoin. Enfin, dans les situations d'urgence, nous pouvons compter sur un réseau de coordonnateurs bénévoles canadiens prêts à aider et à étendre la portée de la mission.

Les fonctionnaires basés dans les missions consulaires participent directement à la prestation du mandat des services consulaires. Les agents des services consulaires à l'étranger sont là pour aider, qu'il s'agisse de renouveler un passeport, de fournir les coordonnées de ressources médicales locales à ceux qui en ont besoin ou de communiquer des renseignements sur les systèmes juridiques locaux aux parents d'enfants enlevés. C'est aussi la visite de Canadiens détenus à l'étranger, l'aide à l'identification et au rapatriement des Canadiens décédés et le fait de réclamer la clémence dans des cas de peine de mort. Le type et l'étendue de leur assistance sont adaptés au cadre juridique et bureaucratique du pays dans lequel ils se trouvent.

Dans des situations où les Canadiens sont incapables de compter sur les services offerts dans le contexte local, nous développons des outils et recherchons des options ailleurs. Un exemple de ce travail est l'outil d'évaluation du bien-être de l'enfant, élaboré pour recueillir des informations dans des situations où le bien-être d'un enfant est potentiellement à risque.

Les agents des services consulaires ont ouvert plus de 265 000 nouveaux dossiers consulaires en 2016. De ces dossiers, une écrasante majorité, 97 %, était de nature courante ou administrative et ces dossiers ont été résolus rapidement et directement à la mission diplomatique. Cependant, lorsque les dossiers sont complexes, la communication entre les missions et l'administration centrale devient primordiale et il peut être nécessaire d'offrir une assistance pendant des années, comme dans la situation de Canadiens détenus à l'étranger ou en cas d'enlèvement international d'enfant par l'un des deux parents.

Les missions du Canada sont soutenues par une équipe de 120 employés à l'administration centrale, notamment des agents de gestion de cas, des agents politiques et des experts en gestion des urgences.

●(1105)

[Français]

L'augmentation du nombre de voyages entraîne un risque accru pour les Canadiens en ce qui concerne les menaces à la sécurité et le terrorisme. Les nouvelles menaces à la sécurité que font planer Daech et d'autres entités terroristes et criminelles dans toutes les régions du monde ont eu des répercussions sur les Canadiens en Europe, en Asie, en Afrique et au Moyen-Orient, de Cancun aux Philippines, à Paris et à Barcelone. Les événements tragiques survenus au début de la semaine à Las Vegas ont, encore une fois, montré que les Canadiens risquent d'être victimes d'autres formes de violence, même à proximité du pays.

Il devient essentiel de veiller à ce que nos missions maintiennent de bonnes relations sur le terrain avec les intervenants d'urgence et les fonctionnaires du gouvernement pour fournir des conseils opportuns et pertinents aux Canadiens avant qu'ils ne se déplacent et pour faire en sorte que nous puissions rapidement réagir et aider les Canadiens blessés et touchés par des attaques.

[Traduction]

Nous améliorons constamment notre façon de travailler. Compte tenu de la demande croissante en assistance consulaire, il est plus important que jamais d'offrir des services consulaires qui répondent aux besoins des Canadiens d'aujourd'hui.

Nous modernisons notre approche. Par exemple, Affaires mondiales Canada s'appuie sur des initiatives novatrices, comme le Centre de surveillance et d'intervention d'urgence qui traite des appels 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 de partout dans le monde, et une équipe permanente de déploiement rapide composée d'agents spécialement formés et expérimentés, prêts à être déployés en quelques heures de préavis partout où leur présence est nécessaire. Ils ont aidé les Canadiens lors du grave séisme au Népal en 2015 et ils se sont rendus dans les Caraïbes le mois dernier afin d'apporter un appui supplémentaire sur le terrain, après le passage des ouragans dans cette région du globe.

Les Canadiens n'ont plus à se déplacer ou à téléphoner pour obtenir des services ou demander des conseils de voyage. À l'ère des médias sociaux, nous devons être là où les Canadiens se trouvent pour leur donner accès à des renseignements et leur apporter une assistance en temps opportun. Alors que les sources d'information se multiplient de façon exponentielle, Affaires mondiales Canada croit que nous jouons un rôle important en donnant des conseils et en fournissant des renseignements de voyage fiables, précis et en temps voulu aux Canadiens. Les services consulaires s'adaptent à cette réalité grâce à de nouveaux services, comme l'initiative numérique « Consultez voyage ».

Des conseils récents destinés aux groupes vulnérables, comme les jeunes à risque de mariage forcé ou les voyageurs de la communauté LGBTQ2, permettent de s'assurer que les valeurs canadiennes sont communiquées dans nos renseignements et notre réponse des services consulaires. Bien que le cadre juridique international de notre travail soit toujours fondé sur la Convention de Vienne en ce qui a trait aux relations consulaires, nous utilisons toutes ces nouvelles avenues pour répondre aux nouvelles tendances et défis et pour élargir la collaboration internationale avec nos partenaires aux vues similaires pour résoudre les problèmes émergents.

●(1110)

[Français]

Comme nous l'avons vu récemment dans les Caraïbes, les périodes de crise soulignent l'importance du rôle que joue Affaires mondiales Canada dans la coordination de l'intervention du gouvernement lors d'urgences internationales et dans le soutien donné aux Canadiens qui en ont besoin. Bien que ce travail soit guidé par des mécanismes de coordination bien établis, chaque urgence présente des caractéristiques uniques, et nous devons être flexibles, capables de nous adapter, pour offrir un large éventail d'outils et de ressources permettant aux services consulaires de réagir.

[Traduction]

Lorsque les ouragans Irma, Jose et Maria se sont formés et qu'ils ont menacé des régions où des Canadiens pouvaient se trouver, Affaires mondiales Canada a rapidement émis des conseils et avertissements aux voyageurs afin de les informer des dangers et a rassemblé les principaux ministères et organismes pour assurer l'intervention efficace de l'ensemble du gouvernement. Après trois semaines intenses en mode de crise, nous sommes fiers d'avoir répondu à plus de 5 000 demandes de renseignements par téléphone et par courriel de Canadiens concernés et d'avoir facilité avec succès le retour au Canada en toute sécurité de plus de 1 700 Canadiens par divers moyens.

Cependant, notre travail ne s'arrête pas quand une crise donnée se termine. Notre cadre d'intervention en cas d'urgence est continuellement rajusté; nous tirons parti des enseignements amassés lors de situations d'urgence passées pour éclairer la planification d'urgence et entreprendre des exercices réguliers afin d'assurer une détection et une réaction rapides aux nouvelles urgences. Nous étudions déjà les conséquences dévastatrices des ouragans qui se sont succédé cette saison et les défis que pose l'intervention dans des îles distantes pour améliorer les futures interventions.

Au coeur de chaque cas consulaire, il y a la situation personnelle d'un citoyen canadien à l'étranger. Affaires mondiales Canada assume pleinement la responsabilité qu'elle a de protéger les renseignements personnels des Canadiens. Pour cette raison, nous ne faisons généralement pas de commentaires publics sur les détails d'un cas consulaire, même si certains détails ont déjà été divulgués par d'autres dans le domaine public. Tout en reconnaissant que vous pouvez avoir des exemples précis à l'esprit, nous répondrons aux questions du Comité du point de vue général de la prestation du programme plutôt qu'en commentant des cas particuliers.

Pour conclure, je peux dire que les fonctionnaires consulaires sont fiers du service que nous offrons aux Canadiens à l'étranger. Nous reconnaissons la nécessité de continuer à offrir des services, qu'il s'agisse de services dans des circonstances exceptionnelles ou de services courants dont la majorité des Canadiens à l'étranger ont besoin. Nous ne devons pas perdre de vue les tendances afin de pouvoir être là où l'on a besoin de nous, quand on a besoin de nous.

Nous cherchons des méthodes novatrices pour que nos services soient efficaces et efficaces et respectent la vie privée des Canadiens que nous servons. Nous chercherons également à profiter des occasions de collaborer avec d'autres pays, les provinces et les territoires, les organisations non gouvernementales et internationales et le secteur privé pour donner une assise solide à notre travail, afin que les services consulaires du XXI^e siècle répondent aux besoins des Canadiens.

Je tiens à remercier les membres du Comité de leur attention et je suis prête à répondre à toutes les questions que vous pourriez avoir.

Merci.

[Français]

La vice-présidente (Mme Hélène Laverdière): Merci beaucoup, madame Jeffrey.

Je vais maintenant céder la parole à M. O'Toole.

[Traduction]

L'hon. Erin O'Toole (Durham, PCC): Merci beaucoup de vous être déplacés.

Je pense que tous les députés, peu importe leur allégeance politique, estiment sans doute que certains des cas consulaires qui aboutissent dans leurs bureaux sont parmi les plus stressants pour les familles concernées. Au nom de l'opposition officielle, je tiens à remercier vos équipes pour le travail qu'elles accomplissent, parfois dans des régions très troublées du monde.

J'ai quelques questions bien précises à vous poser au sujet de la politique du gouvernement et de la déclaration du premier ministre lors du récent G20 en ce qui a trait au paiement d'une rançon pour les enlèvements, dans les cas consulaires. Si je ne m'abuse, par le passé, ces cas n'ont jamais été débattus sur la place publique, de sorte que les paiements versés à des tiers ou à des organisations représentant les ravisseurs, ou encore les communications avec ces interlocuteurs, n'ont jamais fait l'objet d'une discussion publique. Nous avons appris l'assassinat de deux Canadiens peu après que le premier ministre eut déclaré qu'il avait adopté cette politique.

Celle-ci a-t-elle changé votre façon de traiter les cas consulaires à l'étranger?

• (1115)

M. Mark Gwozdecky (sous-ministre adjoint, Sécurité internationale et affaires politiques, ministère des Affaires étrangères, du Commerce et du Développement): Avant de vous répondre, permettez-moi de faire un bref commentaire à l'intention du reste du Comité, pour indiquer que vous venez de parler du plus petit sous-ensemble possible de cas consulaires dont Mme Jeffrey a traité. Elle parlait de millions de Canadiens à l'étranger. Nous parlons de 20 cas au cours de la dernière décennie où des Canadiens ont été enlevés. Nous les baptisons de « incidents critiques », parce qu'ils sont plus que de simples prises d'otages. Il s'agit de personnes qui ont été enlevées par des organisations terroristes ou des organisations affiliées à des organisations terroristes, qui cherchent non seulement à obtenir des concessions de la famille, mais qui veulent aussi rançonner le gouvernement du Canada et lui arracher des concessions, et qui ont donc des répercussions sur la sécurité nationale.

La politique du premier ministre, qui consiste à ne pas payer de rançon et à ne pas faire de concessions, demeure la politique du Canada. Il est très difficile de démontrer que le paiement de rançons facilite la prise d'otages, mais il existe tout un ensemble de récits anecdotiques laissant entendre que, chaque fois qu'on enrichit un

groupe en lui versant une rançon, on lui donne les moyens de continuer ses exactions. C'est donc la politique du gouvernement du Canada de ne pas le faire.

L'hon. Erin O'Toole: Le cas d'Amanda Lindhout est intéressant pour la plupart des Canadiens, car des accusations ont été portées contre l'un des kidnappeurs au Canada, grâce à un travail exceptionnel de la GRC. Quand un otage est libéré ou qu'il se produit un dénouement tragique dans ce que vous appelez des incidents critiques, le gouvernement du Canada continue-t-il d'enquêter et cherche-t-il à mener des poursuites, comme dans le cas des kidnappeurs d'Amanda Lindhout?

M. Mark Gwozdecky: Tout à fait, et c'est la politique du gouvernement. En fait, le Code criminel donne au gouvernement le pouvoir d'enquêter sur quiconque enlève un Canadien, n'importe où dans le monde, et de le poursuivre en justice. La responsabilité de diriger l'enquête et d'intenter des poursuites incombe à la GRC. Comme vous l'avez mentionné, des accusations ont été portées contre Ali Omar Ader pour son rôle présumé de négociateur dans la prise d'otage de Mme Lindhout en 2008.

L'hon. Erin O'Toole: Pas plus tard qu'hier, j'ai publiquement félicité la ministre et le premier ministre pour leur travail qui a conduit à la libération du pasteur Lim. Je vais vous poser une question au sujet des États dont le Canada sait qu'ils détiennent des gens qu'ils pourraient maltraiter ou torturer. On ne peut nier que le pasteur Lim a été détenu dans l'un de ces États, la Corée du Nord.

L'affaire William Sampson, à mon avis, a saisi un grand nombre de Canadiens et pour avoir rendu visite à M. Sampson, des fonctionnaires de chez nous ont su que celui-ci était maltraité.

Ce genre de circonstance donne-t-il lieu à un niveau d'action plus élevé pour tenter d'extraire un Canadien détenu? Est-on prudent au point d'éviter même de rendre visite à quelqu'un qui pourrait être victime d'abus de la part d'un État étranger?

M. Mark Gwozdecky: Comme Mme Jeffrey l'a fait remarquer, nous ne sommes pas en mesure de parler des particularités des cas individuels dont nous nous occupons, mais vous avez tout à fait raison au sujet de la violence que subissent certaines personnes, des mauvais traitements ou de la torture qui leur sont infligés, car ce sont là des priorités de premier plan pour nous dans le traitement des cas.

Le seul cas dont je peux parler plus ouvertement est celui d'Omar Khadr. Dans cette affaire, le ministre de la Sécurité publique et la ministre de la Justice ont déjà fait des déclarations publiques à cet égard et leur décision découle d'arrêts de la Cour suprême rendus en 2008 et en 2010, selon lesquels les droits garantis par la charte de M. Khadr ont été violés. Cela a entraîné un certain nombre de changements dans la façon dont nous travaillons avec les gouvernements étrangers ou collaborons avec ceux qui pourraient être la source de mauvais traitements infligés à des ressortissants canadiens, de sorte que nous appliquons maintenant de nouveaux protocoles.

L'hon. Erin O'Toole: Ces protocoles pourraient-ils être communiqués au Comité? Je trouve intéressant, quand...

La vice-présidente (Mme Hélène Laverdière): Monsieur O'Toole, nous pourrions peut-être revenir là-dessus lors du deuxième tour.

Je vous remercie.

• (1120)

Mme Heather Jeffrey: Je pourrais vous donner un peu plus de détail en réponse à cette question.

Nous prenons très au sérieux toute allégation de torture. Tous nos agents consulaires sont tenus de nous signaler immédiatement ces allégations. Nous avons une équipe d'experts qui examinent toutes les allégations et évaluent leur gravité et leur crédibilité, et le gouvernement est informé dans tous les cas. Quand ces allégations sont crédibles et sérieuses, nous prenons immédiatement une série de mesures qui sont décidées au cas par cas.

Comme le député l'a mentionné, nous devons tenir compte de la sécurité des personnes détenues. Selon les circonstances, notre réaction peut être différente. En général, nous cherchons immédiatement à avoir accès à la personne détenue, nous faisons des représentations auprès du gouvernement qui retient le ou les Canadiens à l'étranger, nous rendons visite aux détenus, nous augmentons la fréquence des visites, nous obtenons un accès consulaire et l'accès à des documents, tout cela pour pouvoir intervenir de façon plus éclairée et plus pointue, au nom des détenus, pour tenter d'assurer leur bien-être.

La vice-présidente (Mme Hélène Laverdière): Merci.

Mme Vandenberg sera la prochaine.

Mme Anita Vandenberg (Ottawa-Ouest—Nepean, Lib.): Merci, madame la présidente, et merci beaucoup à vous tous. Merci, madame Jeffrey, pour vos interventions d'aujourd'hui et pour le travail que vous faites.

Comme mon collègue l'a dit, tous les députés reçoivent ce genre de cas. Je sais que nous avons toujours reçu un très bon service et, pour ceux d'entre nous ayant vécu à l'étranger ou pour les Canadiens qui travaillent au nom du gouvernement dans des pays très dangereux, pour les droits de la personne et pour les questions humanitaires, je pense que c'est quelque chose de crucial.

J'ai été très intéressée par ce que vous avez dit, madame Jeffrey, au sujet du nombre de Canadiens vivant et travaillant à l'étranger. Je crois vous avoir entendue dire que le nombre de cas a augmenté de 30 %, mais qu'en même temps, au cours des 10 dernières années, le nombre de cas consulaires est demeuré stable. Pouvez-vous nous expliquer pourquoi vous pensez que tel est le cas? À quoi cela est-il dû?

Mme Heather Jeffrey: Nous avons effectivement constaté une augmentation du nombre de cas consulaires complexes à l'étranger, car les gens voyagent vers des destinations diversifiées où les risques sont nombreux et différents. Nous comptons davantage de cas dont le règlement exige plus de temps et dans lesquels il faut investir une plus grande attention.

Les cas complexes sont un sous-ensemble beaucoup plus petit des 265 000 cas dont j'ai parlé. Il n'y en a que 6 300. En notre qualité de service consulaire, nous cherchons à faire du travail de prévention, aspect qui est très important. Il est question de prodiguer des conseils et des avis aux voyageurs, et cela 24 heures sur 24, toute l'année durant. Nous travaillons avec les intervenants locaux de l'industrie du voyage, nous donnons des conseils aux Canadiens avant qu'ils ne se rendent à l'étranger, cela pour nous assurer qu'ils possèdent une assurance et qu'ils sont inscrits dans notre registre des Canadiens à l'étranger — ce qui est volontaire, mais qui nous permet d'avoir accès à des données importantes en cas d'urgence — et nous prodiguons des conseils sur toutes les mesures à prendre pour se protéger et s'assurer que l'on dispose de ressources suffisantes en cas d'imprévu.

Nous plaçons le voyageur dans la meilleure position possible pour qu'il ait la documentation nécessaire, qu'il ait des renseignements sur le contexte local et qu'ils ne se mettent pas inutilement en danger. Nous accordons une attention croissante à ce genre de chose. Notre

souhait le plus cher est que les Canadiens ne soient pas du tout lésés et nous jugeons donc très important de faire tout en notre pouvoir pour y parvenir.

Mme Anita Vandenberg: Merci.

Pour ce qui est du travail de prévention, combien de Canadiens profitent réellement de l'enregistrement et des services que vous fournissez, comme les mises en garde. Dans certaines situations, il est plus facile d'envisager le risque d'événements problématiques. Il peut s'agir d'élections, de poussées de violence au lendemain d'une élection ou d'un conflit, mais dans d'autres cas, comme les catastrophes naturelles, aucune prévision n'est possible.

La façon dont vous travaillez avec les Canadiens diffère-t-elle d'une situation à l'autre? De plus, combien de Canadiens, touchés par ce genre d'événements s'enregistrent?

Mme Heather Jeffrey: Nous avons fait énormément d'efforts pour améliorer nos outils numériques, car quand les Canadiens cherchent de l'information, ils se précipitent dans Internet. Nous nous servons des médias sociaux comme Facebook, Twitter et divers autres. En 2016, 14,2 millions de personnes — 14 % de plus que l'année précédente — ont visité notre page travel.gc.ca où nous affichons des renseignements et des conseils pour les voyageurs. Les Canadiens tendent toujours plus à y chercher de l'information et à y lire les dernières nouvelles. Quand nous modifions des renseignements sur un pays ou sur une région, nous les signalons aux Canadiens qui s'y trouvent et qui se sont inscrits à nos listes.

Dès que le contexte politique ou environnemental d'une région change — comme le passage d'un ouragan, etc. —, notre bureau local et l'Administration centrale avertissent les Canadiens inscrits à la liste. Notre page Facebook compte 264 000 abonnés. Les gens peuvent aussi installer notre appli *Bon voyage* dans leur cellulaire pour se tenir au courant des événements. Nous offrons également un très vaste éventail de publications imprimées et numériques.

Comme l'inscription est volontaire, le nombre de Canadiens inscrits est le plus souvent inférieur à celui de ceux qui se trouvent vraiment dans le pays. Les Canadiens sont cependant plus enclins à s'inscrire lorsqu'ils vont dans une région dangereuse que s'ils voyagent dans des endroits où leur sécurité n'est pas menacée. Au cours de la dernière saison d'ouragans dans les Caraïbes, par exemple, nous avons découvert des communautés considérables de Canadiens qui résident dans des îles éloignées sans jamais s'être inscrits à nos listes. Nous ne nous attendions pas à les trouver en si grand nombre.

Dès que nous en avons l'occasion, nous exhortons les Canadiens à se réinscrire. Vous nous aurez entendus promouvoir l'inscription à l'occasion de séances d'information technique et d'autres événements. L'inscription est l'un de nos outils les plus efficaces. Nous devons nous servir de tous les outils dont nous disposons. En situation d'urgence, nous collaborons aussi avec les radios locales, avec des postes de bande publique, avec des opérateurs radio et nous utilisons toutes sortes d'autres moyens pour transmettre nos conseils.

● (1125)

Mme Anita Vandenberg: Merci.

Je voudrais parler des femmes qui sont victimes d'agression sexuelle ou d'autres crimes pendant qu'elles voyagent à l'étranger. Quelles ressources les services consulaires peuvent-ils leur offrir? Les hommes sont aussi victimes de crimes, mais je voudrais que vous me parliez des femmes.

Mme Heather Jeffrey: Nos représentants consulaires suivent une formation spécialisée sur des populations et des vulnérabilités diverses. Les femmes victimes de délits en font partie. Cette formation comprend les services médicaux et autres dont elles pourraient avoir besoin. Dans les différentes localités, nous collaborons de très près avec des organismes non gouvernementaux et autres qui fournissent des services particuliers et qui peuvent aussi nous donner des listes de professionnels pour aider les victimes.

Mme Lisa Helfand (directrice générale, Opérations consulaires, ministère des Affaires étrangères, du Commerce et du Développement): C'est bien cela. Toutefois, nous exigeons que les représentants suivent cette formation spécialisée, parce que ces cas sont les plus difficiles à traiter. Selon les circonstances, nous tirons parti de nos relations avec des hôpitaux, avec des médecins spécialistes et avec des ONG.

[Français]

La vice-présidente (Mme Hélène Laverdière): Merci beaucoup.

Je vais profiter moi-même de l'occasion pour poser une question.

On a parlé un peu des citoyens qui possèdent une double nationalité ou, surtout, des citoyens qui risquent notamment d'être maltraités en prison. En ce qui concerne les citoyens qui ont la double nationalité, il y a des cas très clairs de ce type de problème en Chine, en Turquie et en Égypte.

Dans quelle mesure cela complique-t-il votre travail?

[Traduction]

Mme Heather Jeffrey: Comme nous représentons le gouvernement du Canada, nous nous efforçons d'aider tous les Canadiens. Les personnes qui ont la double nationalité courent un certain risque lorsqu'elles visitent leur pays natal, parce que tous les pays ne reconnaissent pas la citoyenneté canadienne. Ils n'autorisent souvent pas leurs citoyens à visiter nos consulats, mais nous cherchons continuellement à faciliter cela. Nous défendons tous les Canadiens de manière égale et nous utilisons tous les moyens possibles de le faire. Cependant, dans les pays qui ne reconnaissent pas la double citoyenneté, ces personnes sont traitées comme des citoyens du pays et elles n'ont souvent pas le droit de venir à notre consulat.

Par exemple en Chine, comme un grand nombre de citoyens ont la double nationalité et font souvent la navette entre les deux pays, nous avons conclu un protocole d'entente sur le traitement des citoyens qui ont la double nationalité. Le gouvernement chinois a promis de donner plein accès consulaire aux Chinois qui voyagent avec un passeport canadien comme le prévoit la Convention de Vienne. Cela nous a aidés dans certains cas à obtenir l'accès nécessaire.

Cela fait partie des conseils que nous donnons aux Canadiens qui voyagent. Nous les enjoignons à ne pas oublier que quand ils retournent dans leur pays avec la double nationalité, nous faisons tout notre possible pour les aider et pour intervenir à tous les niveaux en cas de problème, mais que dans certains cas il nous est difficile de rejoindre les citoyens canadiens si leur pays ne nous l'autorise pas comme nous le voudrions.

[Français]

La vice-présidente (Mme Hélène Laverdière): Merci beaucoup.

Je sais que ce sont des dossiers compliqués, et je joins ma voix à celle des autres pour vous remercier de votre travail, ainsi que de celui du bureau de la ministre avec qui nous avons pu travailler très efficacement quant à certains dossiers.

Par ailleurs, on sait que les services consulaires sont une prérogative de la Couronne. Il n'y a pas d'obligation en ce qui a trait aux services consulaires en ce moment. Il y a eu plusieurs suggestions en vue d'inclure certains éléments dans une loi, pour qu'un ombudsman des services consulaires soit désigné. Il y a eu des propositions de charte des droits pour les services consulaires.

J'aimerais entendre vos commentaires à ce sujet.

• (1130)

[Traduction]

Mme Heather Jeffrey: En effet. Les présentations et les rapports qui suggèrent des manières d'améliorer nos services consulaires nous sont très précieux et nous les examinons consciencieusement. Bien que la prestation de services consulaires soit une prérogative de la Couronne, nous respectons la politique gouvernementale qui nous demande de faire de notre mieux pour aider tous les Canadiens, où qu'ils se trouvent. Nous prenons cette politique très au sérieux. Il nous arrive de ne pas pouvoir le faire dans les cas de catastrophes naturelles, de situations d'urgence ou dans les zones de combat. Toutefois, nous faisons d'énormes efforts pour intervenir directement le plus rapidement possible.

Il est crucial que nous ayons la souplesse nécessaire pour adapter nos interventions consulaires aux circonstances des différentes régions. Nous suivons des lignes directrices et des politiques sur tous les cas d'aide que nous offrons, mais chaque cas diffère en fonction du contexte. Certaines tactiques réussissent dans certains contextes et non dans d'autres. Il est parfois plus efficace d'intervenir publiquement. Dans d'autres situations, nous sommes obligés d'intervenir dans les coulisses pour ne pas nuire à notre client.

Il n'y a pas de solution magique. Tout dépend des circonstances locales. Ne pensez pas pour autant que nous fournissons différents niveaux de service à nos clients. Nous faisons tout notre possible pour les aider.

[Français]

La vice-présidente (Mme Hélène Laverdière): Vous avez d'ailleurs un système de communication, je crois, à l'aide duquel les gens qui ne sont pas satisfaits, ou qui ont des problèmes relativement aux services qu'ils ont reçus, peuvent vous le faire savoir.

Avez-vous des statistiques quant au nombre de plaintes que vous recevez chaque année et de la manière dont elles évoluent?

Je sais qu'il y a eu des poursuites judiciaires dans certains cas. Combien de poursuites sont en cours en ce moment?

[Traduction]

Mme Heather Jeffrey: Nous offrons des formulaires de rétroaction des clients en ligne et à tous nos points de service à l'étranger. Nos clients peuvent ainsi nous indiquer ce qu'ils pensent de notre niveau de service. Je crois que 95 % des répondants étaient « très satisfaits ». Cependant, nous devons probablement vous envoyer des chiffres plus exacts par écrit.

Par exemple, pendant la saison des ouragans, vous avez probablement entendu la ministre Freeland inviter les Canadiens — également par une ligne spéciale pour la rétroaction — à nous faire part de leur degré de satisfaction en ligne ou par téléphone pour que nous puissions améliorer nos services. Tous les cas et toutes les situations sont différents. Nous en tirons donc chaque fois une leçon particulière. Il est crucial que nous obtenions cette rétroaction, elle nous est très précieuse.

Comme je le disais, la majorité des problèmes sont relativement faciles à résoudre. Ce ne sont pas des cas graves. Je crois qu'en général nous atteignons toutes nos normes de service, et les clients sont très satisfaits. La situation est plus compliquée lorsqu'il s'agit de cas complexes, mais nous invitons fortement nos clients à nous indiquer leur niveau de satisfaction.

[Français]

La vice-présidente (Mme Hélène Laverdière): Merci.

La période qui nous est allouée étant très courte, est-ce que vous pourriez nous faire parvenir les statistiques, le nombre de poursuites judiciaires qui sont en cours et toute l'information disponible sur le processus de suivi qui est rattaché aux plaintes éventuelles?

Merci beaucoup.

Nous allons maintenant céder la parole à M. Sidhu.

[Traduction]

M. Jati Sidhu (Mission—Matsqui—Fraser Canyon, Lib.): Merci, madame la présidente.

Je remercie nos témoins de nous indiquer ce qui se passe un peu partout dans le monde.

Mon bureau reçoit les appels de Canadiens qui s'en vont à l'étranger, puis qui quelqu'un du pays, ils ont des enfants, mais quand leur relation tourne au vinaigre, ils n'arrivent pas à obtenir la garde des enfants parce que l'époux, ou l'épouse, refuse de coopérer. Dans quelle mesure devons-nous intervenir pour résoudre ces problèmes? De quels pouvoirs jouit notre gouvernement pour ramener ces enfants, ou pour résoudre d'autres aspects de la querelle?

• (1135)

Mme Heather Jeffrey: Je vais vous donner une réponse assez générale, puis de céderai la parole à mon collègue Mark Berman pour qu'il vous donne des détails.

Nous sommes tout à fait d'accord avec vous. Le nombre de demandes d'intervention dans des querelles de type familial — comme des problèmes de garde ou même d'enlèvement d'enfants — augmente continuellement, car de plus en plus de Canadiens s'établissent à l'étranger.

Par exemple l'année dernière, nous nous sommes occupés de 886 cas de querelles familiales. Ce chiffre est considérable, non pas par rapport aux 265 000 nouveaux cas consulaires, mais parce que nous devons concentrer notre attention sur chacun de ces cas. Nous avons ajouté des ressources, de la formation et plusieurs outils — j'en ai mentionné un dans ma déclaration préliminaire en parlant de l'évaluation du bien-être des enfants —, mais nous devons intervenir dans des cadres juridiques étrangers qui sont souvent très différents des nôtres.

La Convention de La Haye prévoit, pour les États signataires — dont le Canada fait partie —, des mécanismes officiels qui aident les pays à communiquer et à établir des processus officiels de résolution de ces cas. Mais tous les États ne sont pas membres de cette convention. En fait, un grand nombre de ceux dans lesquels

nous sommes appelés à intervenir ne le sont pas. Nous sommes obligés de trouver une solution particulière pour chaque cas.

Je vais passer la parole à Mark, qui dirige le Bureau des politiques consulaires et l'unité de protection de l'enfance. Il va vous donner plus de détails à ce sujet.

M. Mark Berman (directeur général, Bureau des politiques consulaires, ministère des Affaires étrangères, du Commerce et du Développement): Je n'ai que quelques petites choses à ajouter.

Nous formons les représentants consulaires pour qu'ils aident les familles à comprendre et à interpréter le droit familial du pays où se situe leur problème. Ils les aident à trouver les ressources locales. Comme l'a dit Heather, si le pays est membre de la Convention de La Haye, il sera plus facile de régler le problème. Mais dans le cas contraire, si l'enfant a été enlevé dans un pays qui n'est pas partenaire du Canada dans le cadre de la Convention, le problème se complique. Les représentants consulaires doivent alors aider continuellement l'enfant et ses deux parents.

Les difficultés auxquelles on se heurte face à des problèmes de double nationalité, de garde des enfants et de reconnaissance des ordonnances des tribunaux canadiens sont différentes un peu partout. Chaque pays contrôle à sa façon la sortie des citoyens de son territoire.

Dans la communauté internationale, le Canada fait partie des champions de la Convention de La Haye. Nous faisons beaucoup d'efforts pour y attirer de nouveaux membres de différentes façons. En 2013, le Canada a créé le Forum consulaire mondial, dont nous assumons la fonction de secrétaires en permanence. Cela nous permet de promouvoir la Convention de La Haye auprès d'autres gouvernements.

Nous collaborons aussi avec le Colloque, qui regroupe l'Australie, la Nouvelle-Zélande, le Canada, les États-Unis et le Royaume-Uni. Nous avons décidé de coordonner nos interventions et d'identifier les nations où les cas consulaires sont les plus difficiles à résoudre, notamment les enlèvements d'enfants et autres problèmes. Nous nous efforçons d'encourager ces pays à signer la Convention de La Haye.

M. Jati Sidhu: Mme Jeffrey a mentionné les conseillers juridiques. J'ai consulté mes notes et je vois que nous avons environ deux douzaines d'avocats sur le terrain. Les Canadiens disposent-ils des services d'un avocat de la Couronne quand ils sont à l'étranger?

Mme Lisa Helfand: Comme tous les contextes locaux sont différents, il est important que nous leur offrions les services des avocats qui connaissent les lois du pays. Nous tenons donc des listes d'avocats locaux. Nous pouvons même souvent suggérer un spécialiste dans le domaine du litige. Nous lui confions la cause, car il est en mesure de tirer les meilleures conclusions.

Il nous arrive de devoir consulter nos propres avocats pour être sûrs de fournir les bons conseils, mais ils nous suggèrent toujours d'engager des avocats locaux.

• (1140)

M. Jati Sidhu: Dans le cas d'enfants nés au Canada qui voyagent à l'étranger sans le consentement du deuxième parent — cela crée bien des problèmes partout au monde —, que faisons-nous une fois que les enfants sont à l'étranger et que le parent qui est au Canada s'inquiète de ne pas retrouver son enfant? Quels services fournissons-nous dans ces cas-là?

Mme Lisa Helfand: La Direction générale des opérations consulaires a créé une unité chargée de s'occuper de ces cas. Avant toute chose, nous donnons au parent qui est au Canada le nom de la personne-ressource d'Affaires mondiales qui l'aidera à se frayer un chemin dans la bureaucratie pour régler sa situation. Il est évident que l'on demandera les services de la police locale, parce que ces cas sont des affaires policières. Nous avons désigné une personne-ressource dans chaque organe de protection de l'enfance ou de services policiers pour aider les parents qui se trouvent au Canada. Nous aidons ces parents à s'y retrouver dans le système et à communiquer avec cette personne-ressource.

Évidemment que certains représentants de nos missions peuvent aussi nous tenir au courant de la situation sur le terrain.

M. Jati Sidhu: Merci.

La vice-présidente (Mme Hélène Laverdière): Merci.

Monsieur Saini.

M. Raj Saini (Kitchener-Centre, Lib.): Merci beaucoup.

Ma première question s'articulera en trois parties.

Dans votre déclaration préliminaire, vous avez dit que vous avez 260 points de service partout dans le monde. Il est évident que nous ne pouvons pas nous trouver partout, mais j'ai lu quelque part que ces points de services se trouvent dans environ 150 pays.

Nous avons probablement conclu des ententes avec d'autres pays pour qu'ils s'occupent de nos cas consulaires. Avec combien de pays avons-nous conclu ces ententes? Quels sont ces pays? Comment protégeons-nous les renseignements confidentiels qu'il faut échanger, et de quelles autorités ces pays disposent-ils pour intervenir en notre nom?

Mme Heather Jeffrey: Comme vous l'avez dit, il est crucial que nous maintenions de bonnes relations avec d'autres pays pour échanger des services consulaires. Nous augmentons ainsi la portée de nos interventions. Dans certaines régions — comme dans les Amériques —, le gouvernement du Canada a une empreinte bien plus vaste qu'ailleurs dans le monde. Par exemple dans le Pacifique Sud, l'Australie a établi un réseau beaucoup plus étendu et se trouve plus près des différentes régions.

Nous avons conclu des ententes d'échange de services consulaires avec plusieurs pays. Je vais vous citer par exemple le cas le plus récent. Lors d'une éruption volcanique à Vanuatu, une île du Pacifique Sud très éloignée où vivent cependant des Canadiens, l'Australie, qui fournit des services consulaires aux Canadiens, est intervenue très rapidement. Dans d'autres pays, nous fournissons des services consulaires aux citoyens d'autres nations au nom de leurs gouvernements.

Nous avons conclu des ententes avec de nombreux pays. Nous intervenons aussi dans les situations d'urgence avec les nations membres de notre réseau de partenaires de même optique, au cas par cas, pour aider les citoyens vulnérables d'autres pays quand nous nous trouvons à proximité. Nous fournissons cette aide humanitaire même si nous n'avons pas signé de protocole d'entente à long terme avec le pays.

Nous avons aussi signé des ententes avec l'État d'Israël selon lesquelles, par exemple, je crois qu'au Venezuela...

Une voix: et à Cuba.

Mme Heather Jeffrey: ... et à Cuba, nous fournissons des services consulaires aux citoyens israéliens. Nous avons aussi conclu des ententes avec le Royaume-Uni et avec d'autres pays.

M. Raj Saini: Savez-vous à peu près avec combien de pays nous avons conclu ces ententes? De quels pays s'agit-il?

Mme Lisa Helfand: Comme l'a dit Mme Jeffrey, nous avons conclu une entente particulière avec l'Australie. Nous avons aussi conclu trois ententes, si je ne m'abuse, avec ce que nous appelons nos « puissances protectrices », qui sont des pays où nous ne pouvons pas assurer de présence. Chacune de ces ententes est légèrement différente, mais la Suède est notre puissance protectrice en Corée du Nord, l'Italie en Iran et la Roumanie en Syrie. La Suède a l'autorisation de fournir des services consulaires quand nous lui demandons de le faire.

M. Raj Saini: Quelles autorités ont ces pays? Fournissent-ils exactement les mêmes services consulaires que ce que nous offrons dans les autres pays du monde, ou avez-vous fixé un cadre en dehors duquel ces pays doivent demander l'autorisation du gouvernement du Canada pour défendre plus avant un citoyen?

• (1145)

Mme Lisa Helfand: Chacune de ces ententes avec nos puissances protectrices est différente, mais toutes décrivent principalement la communication entre ces pays et le nôtre. Nous leur demandons — de manière officielle ou non — de fournir un service consulaire pour nous. Par exemple, nous leur demanderons d'envoyer un représentant visiter une personne emprisonnée, et ce représentant nous remettra un rapport sur sa visite. C'est la manière la plus courante d'appliquer nos ententes avec ces puissances protectrices.

M. Raj Saini: À ce propos, j'ai remarqué dans votre site Web que vous avez établi quatre catégories de voyage, et l'une d'elles s'intitule « Éviter tout voyage ». J'ai bien l'impression que si vous conseillez aux Canadiens d'éviter de voyager dans un pays, vous n'y offrez pas de services consulaires. Je suppose aussi que nos alliés n'y offrent pas non plus de services consulaires.

Que faites-vous dans les régions où vous n'avez aucune empreinte et pas d'entente avec un autre pays pour défendre nos citoyens? Quel protocole suivez-vous dans ces cas-là?

Mme Heather Jeffrey: J'allais justement dire que nous sommes effectivement présents dans certains des coins où les Canadiens sont exhortés à ne pas aller. Par exemple, à Kaboul ou Bagdad ou dans les endroits situés dans des zones de guerre, nous avons des missions et du personnel qui bénéficient de protections particulières en matière de sécurité, mais nous considérons que les Canadiens qui voyagent librement dans le pays courent un risque. Ailleurs, ce sont certaines régions seulement qui sont dangereuses.

Dans les endroits où nous ne sommes pas présents et où nous n'entretenons pas déjà une relation, nous comptons la plupart du temps sur un réseau que nous pouvons étendre. Par exemple, nous avons un système de responsables consulaires en vertu duquel les personnalités canadiennes résidant dans cette région ou dans le pays acceptent de jouer pour nous le rôle de ressources d'urgence capables de contacter les autres Canadiens et de confirmer qu'ils vont bien faute de quoi ils leur viennent en aide. Par exemple, sur plusieurs des très petites îles des Caraïbes touchées par les ouragans, puisque 17 îles, je crois, ont été touchées, nous pouvions compter sur place sur des responsables qui n'ont vraiment ménagé aucun effort afin de sillonner les îles à la rencontre des Canadiens pour s'assurer de leur bien-être.

Nous avons fait appel à d'autres partenaires qui partagent notre vision. Nous pouvons faire appel à d'autres organisations. J'ai d'ailleurs appris que notre personnel consulaire peut faire preuve d'une créativité et d'une souplesse extrêmes. Ils s'adressent aux organismes non gouvernementaux ou à d'autres structures organisationnelles pour tenter de rejoindre les gens. De façon générale, j'aimerais dire que, grâce aux liens que nous avons créés avec les consulats d'autres pays et au forum consulaire mondial, tous les pays se retrouvent dans la même situation. Aucun n'assure de présence partout et surtout, aucun n'est partout en permanence. Il existe un système de soutien très efficace grâce auquel les personnes vulnérables et dans le besoin, qui sont aux prises avec des problèmes particuliers d'ordre médical ou de sécurité personnelle, peuvent compter sur les efforts déployés par des gens se trouvant à proximité immédiate.

Dans un pays comme la Syrie où le contexte sécuritaire est loin d'être évident, il n'est pas toujours possible de joindre les gens, mais nous y parvenons en utilisant tous les moyens à notre disposition.

[Français]

La vice-présidente (Mme Hélène Laverdière): Merci beaucoup.

Monsieur O'Toole, la parole est à vous.

[Traduction]

L'hon. Erin O'Toole: Je vais poursuivre mes questions en m'adressant à M. Gwozdecky, parce qu'on m'a interrompu. Je suis heureuse de vous revoir. Vous comparaisiez il y a quelques semaines devant le comité de défense au sujet de la Corée du Nord. Je suis ravi de constater qu'on vous a confié tous les dossiers faciles.

Nous avons terminé en parlant d'Omar Khadr. Vous avez soulevé ce cas, et on lui a versé 10,5 millions de dollars pour régler différentes choses. Vous avez mentionné que la décision rendue par la Cour suprême était intéressante, puisqu'on y déclare que le rapatriement d'une personne dans cette situation est une prérogative de l'État. Les violations de la Charte concernaient les trois visites consulaires qui s'étaient déroulées sous les gouvernements Chrétien et Martin.

Les fonctionnaires consulaires sont un peu dans l'impasse, dans des situations comme en Arabie saoudite, en Corée du Nord ou, dans ce cas-ci, à Guantanamo. S'ils n'effectuent aucune visite, ils n'apportent pas le niveau d'aide consulaire auquel les Canadiens s'attendent, mais dans le cas contraire, connaissant l'existence de mauvais traitements, le Canada pourrait s'ingérer dans la Charte. Est-ce là la raison pour laquelle on a modifié la politique après le cas Khadr?

M. Mark Gwozdecky: Non. En fait, les motifs entourant la décision de la Cour suprême reposaient sur le fait que les visites effectuées n'étaient pas de nature consulaire. Il s'agissait de

Canadiens venus pour prendre part aux interrogatoires. La question n'était pas de nature consulaire à proprement parler. Nous avons cependant tiré de cette expérience des leçons importantes que nous avons appliquées aux nouveaux protocoles, désormais en place pour nous éviter d'être confrontés de nouveau à de tels scénarios.

• (1150)

L'hon. Erin O'Toole: Dans ce cas, on ne considérerait pas qu'il s'agissait d'une aide consulaire, mais plutôt d'une enquête ou d'un interrogatoire mené par des fonctionnaires. Lorsque ces visites se sont déroulées sous les gouvernements Chrétien et Martin, pour quelle raison n'a-t-on pas songé à le rapatrier alors pour l'interroger au Canada, par exemple?

M. Mark Gwozdecky: Je ne suis pas en mesure de vous donner les détails de ce qui s'est passé ces années-là. Il ne s'agit pas, à proprement parler, d'un cas de nature consulaire. Pour cette raison, nous n'avons pas, aujourd'hui, les arguments permettant de répondre à ce genre de question. J'aimerais ajouter une chose et préciser qu'à l'époque, nous avons demandé un accès à des représentants consulaires, ce que le gouvernement hôte interdisait. Nous avons déployé certains efforts pour donner un tel accès, mais celui-ci s'est révélé impossible.

L'hon. Erin O'Toole: C'est intéressant. Les États-Unis approuvaient les visites à des fins d'enquête, mais non pour apporter une aide consulaire. M. Khadr a-t-il formulé des demandes d'aide consulaire au cours de ces visites?

Mme Lisa Helfand: Après un certain temps, nous sommes effectivement parvenus à apporter une aide consulaire à M. Khadr, mais ces visites étaient totalement distinctes des visites plus problématiques réalisées par d'autres fonctionnaires canadiens.

L'hon. Erin O'Toole: Au cours de ces visites, a-t-il demandé qu'on le rapatrie plus tôt?

Mme Lisa Helfand: Je ne peux vous dire avec certitude ce qu'il a demandé au cours de ces visites. Je peux vous dire qu'il a bénéficié d'une aide consulaire et d'un accès à un représentant consulaire.

L'hon. Erin O'Toole: Nos questions concernent un paiement effectué en guise de règlement. Il est évident que les Américains décidaient des types de visites pouvant avoir lieu et que le rapatriement était une décision que devait prendre la Couronne sans tenir compte de la Charte. Les leçons apprises... M. Jeffrey a parlé des étapes qu'on allait prendre au cas par cas en ce qui a trait à l'accès, aux visites et aux représentations.

Le Comité pourrait-il voir ce document de politique qui renferme les grandes lignes de chacune des situations critiques qu'on a décrites?

Mme Heather Jeffrey: Permettez-moi de préciser ce dont il s'agit réellement. Notre politique consiste à demander l'accès et à l'obtenir par tous les moyens à notre disposition. Dans tous les cas où des Canadiens sont détenus, nous appliquons des normes en matière de services consulaires qui varient d'une région à l'autre et en fonction du niveau de risque que courent les Canadiens dans ces régions. Nous pouvons bien sûr vous renseigner sur la politique applicable aux Canadiens détenus à l'étranger, ainsi que sur nos normes de service et le niveau de service dans les différents endroits.

Est-ce ce que vous recherchez?

L'hon. Erin O'Toole: Ce serait utile. Je ne veux pas avoir l'air de m'intéresser uniquement aux cas difficiles. Les cas du pasteur Lim, d'Amanda Lindhout et de Robert Fowler correspondent tous à la définition de situations critiques, comme vous l'avez décrit, ayant ont connu un dénouement heureux, mais quand tel n'est pas le cas... je me souviens que la soeur de Robert Hall entretenait des craintes sérieuses avant que son frère ne soit tué. Elle avait déclaré aux médias à l'époque qu'elle ne parvenait pas à obtenir de réponses sur les efforts déployés par le Canada afin de le faire libérer. Je crois que, si les Canadiens voyaient les politiques appliquées dans ces causes risquées et difficiles, ils n'en auraient que plus confiance dans le système.

Mme Heather Jeffrey: J'aimerais faire la distinction ici entre deux types de cas. Il existe ce que nous qualifions de « cas consulaires complexes », qui sont des cas de détention où le contexte local, les circonstances politiques ou les conditions de détention posent un problème. Nous pouvons aborder ce point maintenant. Dans le domaine des services consulaires, nous appliquons un protocole bien établi quant aux genres de services et au type de visite dont nous avons besoin. Nous ajustons ce protocole en fonction du bien-être de ces Canadiens et du niveau de risque auquel ils se croient exposés.

Lors des incidents dangereux, alors que des gens sont kidnappés et détenus habituellement par un groupe terroriste ou non étatique — un domaine qui relève de Mark — des politiques et des procédures différentes s'appliquent. Nos protocoles en matière de détention concernent les gens détenus par un gouvernement dans un centre de détention national ou local.

Mark, j'ignore si vous désirez parler des procédures en ce qui a trait aux incidents critiques.

M. Mark Gwozdecky: Comme on l'a souligné maintes fois ce matin, chaque cas est différent en ce qui concerne les incidents critiques. Ces incidents sont toujours uniques, comme les flocons de neige, mais ils constituent une épreuve indescriptible pour les familles et, bien sûr, pour les individus concernés. Nous essayons de concentrer nos efforts sur les mesures qui, d'une part, conviendraient idéalement et seraient plus susceptibles de mener à la libération sécuritaire de l'individu, mais également sans rien provoquer qui puisse mettre en péril la sécurité de cet individu ou qui augmenterait la probabilité que des Canadiens soient enlevés et confrontés à ce genre de situation à l'avenir.

Nous faisons preuve de prudence dans nos déclarations publiques et nous ne disposons d'aucun document publiquement accessible qui régit nos interventions, parce que je considère qu'elles sont également individualisées. Je peux dire que chaque fois où un tel incident survient, il incombe à ma direction générale de coordonner un effort pangouvernemental basé sur l'application des lois et faisant appel à l'armée et à nos organismes du renseignement pour ainsi mettre en commun nos ressources afin d'assurer que nous faisons tout ce qui est possible, alors que ce groupe continue de se réunir jusqu'à ce qu'on ait réglé le cas.

• (1155)

M. Michael Levitt (York-Centre, Lib.): Merci, madame la présidente.

Merci à tous d'être ici présents ce matin et de nous avoir informés sur ces questions.

Commençons par le système d'enregistrement qu'Affaires mondiales utilise pour les Canadiens voyageant à l'étranger et la façon dont on l'utilise pour les cas consulaires, ainsi que pour les rassemblements populaires plus importants.

Dans quelle mesure utilise-t-on le système d'enregistrement? De façon générale, combien de Canadiens y ont recours lorsqu'ils voyagent? Quels sont les inconvénients lorsqu'on omet de s'enregistrer dans le système et quel genre de risque les voyageurs encourrent-ils? Déploie-t-on actuellement des efforts pour mieux faire connaître le système et pour encourager les Canadiens qui voyagent à l'étranger?

Nous en entendons toujours parler lorsque nous sommes en pleine crise. Un nombre x de personnes sont enregistrées, mais laissez-moi vous dire que même si je voyage passablement, je m'enregistre rarement.

Quels moyens envisagez-vous à compter de maintenant pour mieux utiliser ce système afin de protéger les Canadiens et obtenir l'information dont vous avez besoin pour faire votre travail?

Mme Heather Jeffrey: Nous annonçons le système d'enregistrement des Canadiens à l'étranger sur notre site Web, sur tous nos médias sociaux, ainsi que par d'autres moyens pour demander aux Canadiens de nous aviser lorsqu'ils voyagent, de nous fournir leur lieu de séjour et leurs coordonnées. Je dirais qu'il existe différents niveaux de participation qui dépendent de la façon dont les Canadiens perçoivent le risque sur leur lieu de destination. S'il se rendent dans un endroit où les défis sur le plan de la sécurité sont considérables, ils s'enregistrent en bien plus grand nombre, parce qu'ils comprennent qu'ils doivent être conscients de leur environnement de sécurité et que nous, le gouvernement du Canada, utilisons cette information pour faire connaître de manière proactive la détérioration des conditions, les changements en ce qui concerne les avis aux voyageurs ou les avertissements que les autorités locales pourraient donner et dont on croit que les Canadiens devraient être informés dans les circonstances locales. De plus, il convient davantage aux Canadiens qui résident à cet endroit de manière prolongée.

Le taux d'utilisation est bien moins élevé chez les voyageurs qui se rendent à des endroits moins risqués ou qui parcourent différents pays et qui ne connaissent pas avec certitude l'endroit où ils se trouveront aux différentes dates. Nous avons constaté récemment que tel était le cas dans les Caraïbes, où, dans certains cas, peu de Canadiens s'enregistraient, alors que nous avons réalisé que le nombre de Canadiens qui se trouvaient sur cette île ce jour-là était bien plus élevé.

C'est dans notre intérêt. Par conséquent, lorsque nous parlons publiquement, nous profitons de la moindre occasion pour rejoindre les représentants de l'industrie du voyage et les Canadiens par l'entremise de nos médias sociaux, nos sites Web et par nos interactions sur les autres médias pour encourager l'utilisation de ces applications numériques, parce que nous savons que les Canadiens, dont tout particulièrement les plus jeunes, ont davantage tendance à l'utiliser si elle se trouve sur leur téléphone portable et s'ils peuvent s'enregistrer. Cela nous permet d'être proactif. Cette application nous permet de rejoindre les gens qui nous ont déjà avisés qu'ils allaient se trouver dans un endroit et de leur transmettre l'information la plus récente sur les conditions qu'ils traversent, de les avertir qu'ils doivent partir lorsque nous savons qu'une tempête approche et qu'ils seront frappés par celle-ci.

Nous avons constaté qu'il arrive que même les gens qui nous avisent qu'ils s'y trouvent ne nous avisent pas lorsqu'ils partent. Nous nous efforçons sans relâche de rejoindre les gens, même lorsque les communications sont coupées. Nous parcourons les listes et nous faisons appel à ces registres pour repérer les Canadiens. Le niveau d'utilisation varie d'un état à l'autre. Je ne connais pas les chiffres exacts, mais je peux vous donner un exemple. À la Dominique, 15 Canadiens étaient enregistrés alors que nous procédions à notre planification avant la tempête et nous avons constaté que près de 250 se trouvaient en réalité à cet endroit. Dans ce cas, le taux d'utilisation n'avait rien d'extraordinaire, mais il s'agit d'un endroit où les gens ne percevaient pas leurs niveaux de risque et où plusieurs Canadiens s'y trouvaient pour de courtes périodes seulement. Dans d'autres pays, le niveau d'utilisation est plus élevé.

• (1200)

M. Michael Levitt: Merci.

Il s'agit précisément de ma question de suivi qui concerne la préparation en vue des urgences de masse, par exemple, l'ouragan Irma.

À quoi ressemble votre préparation interne, sur le terrain et dans les pays où vous constatez l'urgence, en présumant qu'on a avisé les gens et que vous voyez le phénomène arriver, ainsi qu'à distance à partir du Canada? À quoi ressemble notre réponse lorsqu'on la compare à celle d'autres pays avec lesquels nous pourrions être impliqués? Quelles mesures entrent en jeu lorsque ces situations commencent à prendre forme?

Mme Heather Jeffrey: Comme je l'ai mentionné, nous disposons d'un système élaboré de préparation aux situations d'urgence. À Affaires mondiales Canada, nous avons un centre de surveillance et d'intervention d'urgence actif 24 heures sur 24, 365 jours sur 365. Ce centre surveille les catastrophes naturelles que nous pouvons voir venir, comme les ouragans en formation en mouvement, mais également de nouvelles catastrophes, comme les séismes. Nous avons récemment assisté au Mexique à deux séismes qui ont sévi sans le moindre avertissement. Nous en entendons parler, pour débiter, sur différents sites météorologiques ou sur d'autres sites d'avis de séismes, de sorte qu'il existe différents types de catastrophes.

Nous nous préparons et nous nous exerçons tout au long de l'année. Nous disposons, au sein de notre secteur, d'une unité très spécialisée, qui s'occupe de la gestion des mesures d'urgence. Cette unité s'entraîne à l'échelle du gouvernement en collaboration avec Sécurité publique, l'ASFC, IRCC, le MDN, ainsi que les différents partenaires avec lesquels nous collaborons dans le cadre d'une intervention pangouvernementale. Nous disposons d'une force opérationnelle bien entraînée qui se regroupe presque immédiatement.

En ce qui concerne ces tempêtes, je dirais qu'un des aspects importants de notre préparation aux situations d'urgence repose dans les conseils que nous prodiguons aux Canadiens avant que ne débute la saison des ouragans. Cela se déroule en mai et en juin, alors que nous rejoignons les gens grâce à l'industrie du voyage, dans nos publications et grâce à notre empreinte numérique pour informer les Canadiens sur ce qu'ils doivent faire lorsqu'ils se rendent dans ces destinations. Je parle ici d'enregistrement. Je parle d'assurance-voyage. Je parle de points de contact en cas d'urgence et de l'importance d'aviser les gens de l'endroit où ils se trouvent et des dates, des gens — comme les autorités locales — dont ils doivent demander les conseils s'ils se retrouvent incapables de partir avant

que survienne un tel événement. Je parle de toutes les premières étapes de la préparation.

C'est lorsque ces tempêtes que nous surveillons commencent à s'intensifier et que leurs trajectoires, par exemple, commencent à toucher certaines régions, que nous intervenons par nos conseils à l'intention des voyageurs. Nous avons commencé le 26 août à donner des conseils au sujet des tempêtes qui approchaient et, dès le premier septembre, nous avons commencé à mettre sur pied notre force opérationnelle. Nous avons commencé à nous réunir et à faire des appels de coordination afin de planifier notre intervention.

Le problème repose en partie sur le niveau élevé d'incertitude qui entoure ces tempêtes. La destination que nous prévoyons ne correspond pas nécessairement à l'endroit où elles finissent par frapper. De plus, on est également incertain des gens qui se trouvent dans les endroits qui seront les plus durement touchés.

Je dirais que nous disposons d'une capacité très bien rodée. Les tempêtes sont toutes différentes et c'est la raison pour laquelle les leçons que nous avons apprises jusqu'à présent sont si importantes. Le séisme qui a frappé le Népal était différent de l'ouragan Matthew et tous deux étaient différents de ceci.

Je dirais qu'en ce qui concerne le degré de complexité, ces tempêtes font partie des situations les plus complexes avec lesquelles nous avons dû composer compte tenu de la rapidité avec laquelle ces trois tempêtes très intenses ont frappé aux mêmes endroits, soit des chaînes d'îles très isolées dont les infrastructures physiques et en matière de communications étaient limitées.

La vice-présidente (Mme Hélène Laverdière): Merci. Nous aurons d'autres occasions de revenir sur le sujet.

Monsieur Genuis, s'il vous plaît.

M. Garnett Genuis (Sherwood Park—Fort Saskatchewan, PCC): Merci, madame la présidente.

Merci à nos témoins.

Tout d'abord, quels sont les cinq pays qui vous donnent le plus de fil à retordre quant au nombre de cas consulaires qu'on vous confie de manière continue. Il en existe évidemment certains qui vous causent des problèmes, mais peut-être les Canadiens ne fréquentent-ils pas ces endroits en grands nombres. Quels sont les principaux pays qui connaissent continuellement des problèmes qui accaparent une part importante de votre temps et vos efforts?

• (1205)

Mme Heather Jeffrey: C'est aux États-Unis que nous dénombrons le plus grand nombre de cas, puisque c'est dans ce pays que les Canadiens voyagent en plus grands nombres. Il ne s'agit pas nécessairement des cas les plus complexes, puisque les États-Unis possèdent une règle de droit et une structure juridique bien établies, alors que ces cas présentent des points communs.

Je n'ai pas la liste précise devant les yeux, mais viennent ensuite le Mexique et les destinations soleil, où les Canadiens se retrouvent également en grands nombres. Des pays, comme la Chine, suivent de près, puisque de nombreux Canadiens voyagent entre nos deux pays. Les endroits les plus peuplés ne sont pas nécessairement les plus complexes.

M. Garnett Genuis: D'accord.

Pour ce qui est des degrés plus élevés de complexité, aurais-je raison de dire que la balance pencherait davantage, disons, en faveur de la Chine ou devrait-on penser à d'autres pays quant au nombre plus élevé de cas complexes?

Mme Heather Jeffrey: Je vais inviter ma collègue chargée de la gestion des cas à répondre à cette question, mais je dirais que, de manière générale, la complexité est d'autant plus grande là où les systèmes juridiques et politiques diffèrent sensiblement des nôtres et où, par exemple, des problèmes de sécurité et autres compliquent l'accès aux Canadiens.

M. Garnett Genuis: Madame Helfand, vous vouliez faire un commentaire?

Mme Lisa Helfand: C'est exactement ce que j'allais dire. La complexité tient souvent au lieu concerné, mais d'autres facteurs jouent, comme la nature des accusations portées contre quelqu'un, l'accès limité aux services consulaires ou un déni de justice ou des questions touchant les droits de la personne.

M. Garnett Genuis: Par rapport à tout cela — et j'établirai des liens par la suite —, je suis curieux de savoir comment sont prises les décisions en matière d'engagement politique. Il semblerait que, dans certains cas, sur un plan politique — je parle des interactions au niveau politique —, cela se soit produit, comme en quelques occasions avec la Chine, mais ce n'est peut-être pas le cas.

Comment décide-t-on d'intervenir à ce niveau?

Mme Heather Jeffrey: On examine chaque cas, comme on l'a dit, dans ce contexte précis. La question pour nous est de savoir ce qui sera le plus utile à l'intéressé. On examine le type de risque ou de peine encouru, les motifs, la procédure suivie, s'il existe des preuves que l'affaire a une motivation politique. Il est également très important pour nous d'avoir le point de vue des clients eux-mêmes. Tous les clients ne veulent pas que nous intervenions en leur nom; beaucoup s'y opposent explicitement. Dans les cas où des poursuites judiciaires sont engagées dans le pays où ils séjournent, ils décident en fonction des conseils de leur équipe juridique. Les gens ne le jugent pas toujours utile. La question se pose ensuite de savoir si l'on intervient publiquement ou en privé.

Notre décision dépend de ce que nous estimons être l'issue la plus favorable pour le client.

M. Garnett Genuis: Alors vous...

La vice-présidente (Mme Hélène Laverdière): Je suis désolée, monsieur Genuis, vous avez terminé. C'est un tour de trois minutes, mais il y en aura d'autres.

M. Garnett Genuis: D'accord.

[Français]

La vice-présidente (Mme Hélène Laverdière): Merci beaucoup.

J'aimerais revenir sur l'ouragan Irma. Je me souviens du premier cas dont j'ai eu à m'occuper lorsque j'étais au consulat. Je me trouvais au bureau qui travaillait avec la Chine, et l'une des parties les plus importantes du travail était de rassurer les familles, ici, au Canada.

À mon bureau, nous avons reçu plusieurs appels concernant Irma. Certaines personnes nous ont dit qu'elles avaient été mises en attente pendant une heure sur la ligne téléphonique du ministère. Ces appels étaient faits par des gens d'ici, du Canada, qui avaient de la famille touchée par l'ouragan. Certains nous ont dit qu'ils avaient été dirigés vers une boîte vocale.

Je sais que normalement il y a un groupe de travail ici, à Ottawa, chargé de répondre aux questions des personnes en situation difficile, ainsi qu'aux familles et aux amis canadiens, pour leur donner un peu d'information et les rassurer.

Nous avons vu des reportages dans les médias, qui affirmaient qu'il y avait beaucoup de personnes insatisfaites du service offert par Affaires mondiales Canada.

Comment le mécanisme fonctionnait-il? Est-ce que le groupe de travail s'est mis en oeuvre rapidement?

Il semble vraiment y avoir eu des blocages. Avez-vous tiré certaines leçons qui pourraient servir à l'avenir? Selon vous, que faut-il améliorer?

Merci.

• (1210)

[Traduction]

Mme Heather Jeffrey: Nous savons à quel point ces situations sont difficiles pour les Canadiens qui les endurent et parfois davantage encore pour leurs proches qui n'ont aucune information sur leur état et qui se sentent impuissants à les aider. Elles causent une profonde anxiété, chose parfaitement compréhensible. Vous avez raison; il nous incombe de tendre la main à ces Canadiens, de nous occuper des familles ici au Canada qui sont concernées et des amis qui nous appellent, tout autant que de venir en aide directement aux Canadiens sur le terrain.

Comme vous l'avez dit, nous avons mis en place une structure assez élaborée. Nous avons un centre de surveillance et d'intervention d'urgence, qui fonctionne 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, mais dans le cas d'une urgence de masse importante comme celle qui vient de se produire, nous mettons en place un centre d'appels d'urgence qui fonctionne lui aussi en permanence et compte un très grand nombre d'agents qui répondent au téléphone, aux demandes de renseignements, transmettent de l'information. Vous l'avez expérimenté vous-même. C'est une véritable ruche. Nous avons des centaines de bénévoles formés qui viennent après leur journée de travail pour remplir ces tâches et ce mois-ci nous avons eu une période très prolongée de près de 28 jours durant laquelle nos centres ont fonctionné sans discontinuer.

Quant aux effectifs de ce centre et à sa capacité de répondre aux appels, d'après toutes les informations à notre disposition et les relevés de notre système, les effectifs étaient suffisants et il n'y avait pas de temps d'attente important. Vous dites, et j'en prends bonne note, que d'aucuns pourraient avoir eu une expérience différente et on en tirera les leçons dans le cadre de notre suivi. Nous croyons que les appels reçoivent une réponse très rapide.

Ce qui était beaucoup plus problématique pour les personnes concernées, les proches au pays, aux premiers stades de cette catastrophe, c'était le manque de communication sur le terrain. Ces îles n'ont pas une infrastructure de communications développée. Même s'ils se portaient bien et étaient simplement isolés et incapables de communiquer, il était difficile pour nous et impossible pour leurs familles de les atteindre, sauf sporadiquement, surtout avec les pannes de courant, etc.

Dans le cadre de notre suivi, on dresse un bilan de toutes ces situations et on cherche à imaginer de nouveaux moyens d'accéder aux gens durant ces tempêtes. Nous avons mobilisé toute une gamme de moyens de réponses que nous n'avons pas nécessairement dû utiliser. Ça allait des évacuations par bateau au recours à de petits avions à voilure fixe et aux hydravions. De nombreux types d'intervention différents ont été mobilisés, tous les moyens d'atteindre les gens et de leur faire quitter les îles. J'ai mentionné le recours aux stations de radio locales. Nous avons des gens qui diffusaient les différents horaires de départ et d'évacuation.

Ce rôle me paraît très important. Nous accordons la plus haute priorité et toute notre attention à la communication.

La vice-présidente (Mme Hélène Laverdière): Merci beaucoup.

S'il était possible d'avoir vos statistiques sur les temps d'attente au centre d'appels, ce serait apprécié.

Mme Heather Jeffrey: Nous vous les communiquerons avec plaisir.

La vice-présidente (Mme Hélène Laverdière): Monsieur Genuis.

M. Garnett Genuis: Merci. Est-ce un tour de 10 minutes? Six minutes, c'est bon. Je vais probablement encore manquer de temps au beau milieu d'une phrase.

Merci pour vos réponses. Quand nous nous sommes arrêtés, vous décriviez la méthode suivie pour formuler le conseil d'intervenir ou non au niveau politique, la décision appartenant naturellement aux autorités politiques.

Nous avons parlé de la multiplicité des affaires et de l'augmentation du nombre d'affaires complexes intéressant la Chine. Dans le même temps, nous participons à ce processus de négociations de libre-échange. Nous ne comprenons pas nécessairement les négociations sur l'extradition. J'aimerais comprendre comment on mène de front et fait cadrer les négociations sur les dossiers consulaires et les autres sujets. Qu'entend faire le gouvernement? Poser en préalable aux progrès dans les autres domaines un traitement plus respectueux des citoyens canadiens? Ou faire l'impasse sur ces dossiers et se concentrer uniquement sur les négociations, qu'elles concernent le commerce ou l'extradition, en laissant les questions consulaires sur une voie distincte?

Mme Heather Jeffrey: Je peux vous assurer qu'aux yeux du ministère notre devoir d'aider les Canadiens apparaît comme l'une de ses principales missions. C'est la partie la plus publique de nos tâches. Celle où nous fournissons directement des services aux Canadiens. Lorsqu'on examine un cas et que l'on détermine que cet engagement est dans l'intérêt du client concerné et de son bien-être, il revêt dès lors un caractère prioritaire.

Chaque fois qu'un Canadien est maltraité ou que l'on juge qu'il est dans son intérêt que l'on soulève son cas à différents niveaux avec différents interlocuteurs... Il arrive que cela ne soit pas dans l'intérêt du client, car cela politise l'affaire et peut aggraver le risque qu'il court et on évalue ce risque avec le personnel de notre mission sur le terrain. Mais là où nous croyons que la sécurité et la sûreté des Canadiens est menacée, nous n'hésitons pas à soulever le cas. Le critère qui nous guide est le bien-être des Canadiens.

• (1215)

M. Garnett Genuis: Vous abordez la question dans l'optique du ministère, de l'action qu'il mène. À votre connaissance, en ce qui concerne ce qui se passe au niveau politique, est-ce que le gouvernement dit à des pays comme la Chine qu'il faut faire évoluer notre approche des affaires consulaires avant de poursuivre certains autres domaines de coopération? Ou est-ce qu'il a pour politique de ranger ces questions dans le panier « affaires consulaires » pour engager directement les pourparlers sur les autres questions?

Vous avez des informations ou des commentaires en la matière?

Mme Heather Jeffrey: Sans parler de cas particuliers, je dirai qu'en général, lorsque nous croyons qu'un Canadien court un risque et qu'une intervention à un niveau particulier ou par des interlocuteurs particuliers vont aider au bien-être de ce client, il n'y a aucune hésitation à aller de l'avant. Les services consulaires sont une priorité pour nous.

M. Garnett Genuis: C'est le travail que vous entreprenez. Peut-être ne pouvez-vous pas parler de la façon dont ces décisions politiques sont prises, qu'il s'agisse ou non de prioriser ces choses dans le contexte d'une relation bilatérale, mais je vous remercie de nous faire part de ces détails sur le rôle et les priorités du ministère.

Vous avez parlé d'un accord négocié avec la Chine. Je veux seulement être clair, car je crois comprendre qu'il y a encore des citoyens canadiens qui sont des binationaux en Chine et qui ne bénéficient pas d'un accès consulaire. Est-ce le cas?

Mme Heather Jeffrey: Oui, c'est le cas.

M. Garnett Genuis: D'accord.

Mme Heather Jeffrey: Le protocole d'entente que nous avons mis en place a permis, je pense, d'améliorer considérablement notre capacité d'accès aux clients, mais elle n'est pas universelle.

Mme Lisa Helfand: Parfois, le gouvernement chinois ne reconnaît pas comme citoyens canadiens des personnes qui, pour nous, sont des citoyens canadiens, ce qui peut être source de problème.

M. Garnett Genuis: Vous ne voulez peut-être pas faire de commentaire, mais c'est, je pense, la situation de M. Celil, qui a été emmené d'Ouzbékistan en Chine.

Je trouve frappant — et je vais juste brièvement éditorialiser — que l'on parle d'un pays qui s'améliore alors qu'il ne permet toujours pas l'accès consulaire aux citoyens canadiens. Ils sont clairement en décalage avec leurs obligations internationales, mais cela ne nous empêche pas de poursuivre nos relations sur d'autres plans.

Je veux aborder la question des rançons et tirer au clair ce qu'a dit M. Gwozdecky. Il n'y a aucune preuve empirique, avez-vous dit, que la décision de payer des rançons augmente la probabilité d'un enlèvement ultérieur. Vous avez dit que les gens supposent intuitivement que payer des rançons peut être contreproductif, mais il n'y a pas de preuves empiriques.

Ai-je bien compris ce que vous disiez à ce sujet?

M. Mark Gwozdecky: Ce que j'ai dit, c'est que selon certains indices concernant des incidents isolés, les fonds versés par des tiers sous forme de rançon aux auteurs d'enlèvements ont permis à ses derniers de renforcer leurs opérations. Mais il n'existe pas de base de données mondiale qui recueille, sur une longue période, un grand nombre de données permettant de dégager des tendances, nous n'en avons pas.

Ce que nous avons, c'est un nombre suffisant d'indices qui nous suggèrent qu'il existe un lien direct.

[Français]

La vice-présidente (Mme Hélène Laverdière): Madame Vandenberg, la parole est à vous.

[Traduction]

Mme Anita Vandenberg: Merci.

J'aimerais avoir des éclaircissements sur un point que M. O'Toole et Mme Laverdière ont abordé par la bande. C'est celui de la prérogative de la Couronne. Autant que je puisse en juger, elle n'est pas illimitée. Elle peut être limitée par des dispositions du droit canadien, des traités internationaux ou des obligations constitutionnelles relatives à la Charte. Est-ce exact?

● (1220)

Mme Heather Jeffrey: Oui. C'est bien le cas.

Mme Anita Vandenbeld: Dans ce cas, il y a ceux qui disent qu'en raison de la prérogative de la Couronne, la décision de fournir des services consulaires, ou quand ou comment les fournir, comporte un certain pouvoir discrétionnaire. Vous avez mentionné le besoin de flexibilité et d'adaptabilité. Certains souhaitent le voir inscrit dans la loi et l'on parle d'une charte de protection ou d'un mandat législatif pour fournir des services consulaires. Puisque c'est actuellement prescrit par la Constitution et la Charte des droits et par les conventions internationales, cela changerait-il quoi que ce soit à l'application quotidienne de la prérogative de la Couronne?

Mme Heather Jeffrey: Dans notre recours quotidien à la prérogative de la Couronne, en matière de services consulaires, nous utilisons toutes les options à notre disposition pour aider les Canadiens de la façon qui leur sera la plus bénéfique. Légiférer en la matière ne se traduirait pas par un renforcement de nos efforts. Le fait de jouir de la prérogative de la Couronne nous permet de faire preuve de souplesse dans le choix des moyens et des mécanismes à mettre en oeuvre dans chaque cas particulier, mais, concernant le niveau global de service, nous avons toujours eu pour politique de tout mettre en oeuvre pour venir en aide aux Canadiens.

Mme Anita Vandenbeld: Quel serait l'impact? Qu'est-ce qui changerait s'il y avait un mandat législatif?

Mme Heather Jeffrey: C'est difficile à dire. Ça reste hypothétique. Mais je peux vous assurer que nous examinons tous les cas et cherchons tous les moyens d'aider les Canadiens. Je ne pense pas que nous ayons besoin d'un pouvoir supplémentaire conféré par la loi pour fournir des services supplémentaires. Nous faisons déjà au mieux de nos capacités et c'est certainement une source de grande fierté pour nos agents consulaires.

Mme Anita Vandenbeld: Pouvez-vous me dire, sans entrer dans des détails individuels, si vous connaissez des cas où des Canadiens se sont vu refuser les services consulaires en vertu de cette prérogative de la Couronne?

Mme Heather Jeffrey: Pas que je sache.

Mme Anita Vandenbeld: Pas dans un passé récent...?

Mme Heather Jeffrey: Pas à ma connaissance.

Mme Anita Vandenbeld: Merci. J'apprécie cela.

Veuillez-vous répondre à cette question, madame Helfand?

Mme Lisa Helfand: Le seul cas dans lequel nous n'offririons pas de services consulaires, c'est dans l'hypothèse où le faire mettrait nos agents en danger. Cependant, l'expérience m'a montré, que chaque fois que la situation s'est présentée, nous avons trouvé des façons créatives d'offrir des services consulaires. Je ne connais aucun cas pour lequel nous avons refusé un service consulaire.

Mme Anita Vandenbeld: Voilà qui est très utile. Merci beaucoup.
[Français]

Un rapport présentant en détail les résultats d'une évaluation des services consulaires canadiens et des services internationaux de gestion des urgences a été publié en novembre 2012. Ce rapport comptait quatre recommandations destinées à améliorer la prestation

des services consulaires et des services internationaux de gestion des urgences.

La ministre a-t-elle appliqué les recommandations formulées dans ce rapport?

[Traduction]

Mme Lisa Helfand: Nous travaillons beaucoup depuis 2012 à l'amélioration des services consulaires, en cherchant à perfectionner nos méthodes, notamment en ce qui concerne les mauvais traitements. Depuis 2012, nous n'avons pas cessé d'améliorer le système.

Mme Anita Vandenbeld: L'une des recommandations est de renforcer la collaboration et la communication entre les ministères. Est-ce que vous avez vu des améliorations depuis 2012 dans ce domaine?

Mme Lisa Helfand: Nous travaillons beaucoup avec d'autres ministères au besoin. J'ai mentionné plus tôt, par exemple, le point de contact unique pour les cas d'enfants enlevés. C'est un réseau que nous utilisons. Nous communiquons assez souvent avec d'autres ministères pour nos cas complexes et nous avons donc un très bon réseau de contacts.

Mme Heather Jeffrey: J'ajouterais que dans le cas des opérations d'intervention d'urgence pour les événements consulaires de masse, nous avons un réseau très élaboré de douzaines de ministères avec lesquels nous travaillons pour nous assurer de rapatrier les Canadiens aussi rapidement que possible.

Mme Anita Vandenbeld: D'une façon générale, à votre avis, compte tenu de votre expertise dans ces domaines, quels sont les domaines susceptibles d'être améliorés?

Mme Heather Jeffrey: Nous cherchons toujours des moyens d'améliorer ce que nous faisons et tous les commentaires dans ce sens sont bienvenus.

Nous continuons à renforcer notre capacité de communiquer avec les Canadiens par différents outils et moyens, notamment par la voie informatique, non seulement en cas d'urgence, mais aussi de manière préventive, pour assurer la protection des Canadiens. C'est un travail permanent de recherche de nouvelles méthodes et de nouveaux instruments mené au fil de l'évolution technologique.

L'autre aspect sur lequel nous travaillons continuellement, ce sont nos liens et relations internationaux, notre collaboration avec d'autres gouvernements, parce que nous avons besoin de cette collaboration internationale non seulement dans une intervention d'urgence, mais aussi pour collaborer avec d'autres qui font face aux mêmes défis pour leurs citoyens et s'efforcent de résoudre bilatéralement des affaires relevant de différentes juridictions où nous avons besoin de la collaboration de gouvernements étrangers. Ce travail continu de renforcement de nos réseaux constitue une priorité pour nous.

● (1225)

Mme Lisa Helfand: L'autre chose que j'aimerais ajouter, c'est que nous étoffons également notre réseau avec les provinces. Notre situation est originale en ce sens que nous sommes un fournisseur de services en face à face au ministère des Affaires étrangères, mais que nous devons souvent interagir avec les organismes sociaux des provinces. C'est un réseau important que nous avons développé et que nous continuerons de développer.

[Français]

La vice-présidente (Mme Hélène Laverdière): Merci beaucoup.

J'aimerais aborder deux sujets.

D'abord, il y a des cas qui stagnent depuis des années. Je pense à M. Maktal, en Éthiopie, à M. Celil, en Chine, et à la famille de Joshua Boyle. Ce dernier, son épouse et leurs enfants sont en Afghanistan depuis cinq ans, je crois.

Dans ces cas, y a-t-il un changement de stratégie, au fur et à mesure que le dossier progresse? Y a-t-il de l'espoir pour ces gens? Je reprends l'exemple de la famille Boyle, qui est maintenant détenue depuis cinq ans.

[Traduction]

Mme Heather Jeffrey: Je ne parlerai pas de cas particuliers, mais je dirai que ces affaires complexes qui durent de nombreuses années sont très difficiles pour les familles. Très difficiles pour ceux qui sont ici et soucieux du bien-être des membres de leur famille. Elles sont également difficiles pour les travailleurs sociaux, qui sont très impliqués et qui sont en contact quotidien avec ces familles et qui veulent tous un dénouement positif.

Nous ne perdons jamais espoir. Il y a toujours une nouvelle voie à explorer. Toujours un nouveau moyen de contact. Les gouvernements changent dans les pays étrangers. Leurs cadres juridiques peuvent s'adapter. Les circonstances changent. Nous sommes toujours vigilants et travaillons avec nos missions sur le terrain pour exploiter toute nouvelle opportunité ou avenue pour atteindre les gens.

Ces dossiers complexes démontrent vraiment l'importance d'avoir une réponse intégrée à l'échelle d'Affaires mondiales Canada et de notre mission sur le terrain. Ce n'est pas seulement la direction des services consulaires qui s'occupe de résoudre ces cas consulaires. C'est tout le réseau des autres ministères qui apportent leur expertise et leurs ressources, ainsi qu'au sein de notre ministère, les compétences en matière de plaidoyer politique et diplomatique, entre autres. Nous mettons tout en œuvre pour trouver un moyen de résoudre les cas.

Nous essayons différents instruments juridiques. Différentes approches. Nous travaillons avec les clients et avec leurs avocats dans les cas de détention, afin de nous assurer que nous exploitons toutes les pistes. Nous ne perdons jamais espoir. Nos relations avec les familles en vue de résoudre ces cas s'inscrivent dans la durée.

[Français]

La vice-présidente (Mme Hélène Laverdière): Justement, au sujet de ces dossiers très difficiles concernant les prises d'otage, je comprends qu'Affaires mondiales Canada va travailler avec la Gendarmerie royale du Canada, ou GRC. La GRC n'a cependant pas toujours d'autorité juridique, ni en ce qui concerne les dossiers consulaires ni à l'étranger.

Vous me permettez d'ajouter ceci. J'ai peut-être un peu de parti pris. Toutefois, ce sont souvent les gens d'Affaires mondiales Canada qui ont une meilleure connaissance du terrain, du contexte, des acteurs politiques et des acteurs de la société civile.

Comment est gérée la relation entre Affaires mondiales Canada, la GRC et, éventuellement, les services de renseignements, dans ce type de situation? Les rôles sont-ils clairement définis? La collaboration se passe-t-elle bien?

Merci.

● (1230)

[Traduction]

M. Mark Gwozdecky: Comme je l'ai dit plus tôt, nous avons malheureusement eu 20 cas de ce genre dans la dernière décennie. Pendant cette période, nous avons appris à très bien collaborer avec la GRC, l'armée et nos services de renseignement afin de peaufiner la façon dont nous traitons ces incidents dits critiques.

Les résultats n'ont pas été fructueux dans tous les cas. Nous avons eu certains résultats tragiques, mais dans la grande majorité des cas, il y a eu remise en liberté sans danger. Nous ne serons satisfaits que quand chaque victime d'un enlèvement aura pu rentrer chez elle en toute sécurité.

Comme l'a dit mon collègue, même si nous estimons que nous travaillons bien ensemble au sein du gouvernement du Canada, nous pouvons encore nous améliorer. Encore aujourd'hui, nous tirons des leçons de cas antérieurs et nous essayons de les mettre en application, notamment pour mieux soutenir les familles qui subissent un traumatisme presque aussi grave que celui des victimes d'un enlèvement. Nous pouvons en faire davantage pour intensifier notre engagement auprès des familles, et ce n'est qu'un exemple des améliorations auxquelles nous aspirons constamment.

[Français]

La vice-présidente (Mme Hélène Laverdière): Merci beaucoup.

J'ai une dernière question à propos de l'ouragan Irma. J'aimerais mieux comprendre ce qui s'est passé durant les jours précédant l'arrivée de celui-ci.

Je crois comprendre que certaines compagnies aériennes ont transporté des gens vers les îles menacées quelques jours avant l'ouragan. Cela fait-il partie de la procédure du ministère de communiquer avec les compagnies aériennes et de les informer de l'approche d'un ouragan, avant son arrivée, dans certains endroits? Quelles mesures préventives ont été prises avant l'arrivée de l'ouragan?

[Traduction]

Mme Heather Jeffrey: Oui. Cela fait assurément partie de notre processus et c'est une chose que nous prenons au sérieux, parce que c'est en fait le meilleur moyen de s'assurer que les Canadiens ne sont pas exposés au danger. Notre programme d'avertissements aux voyageurs est surveillé et mis à jour 24 heures par jour, 7 jours sur 7, et ses représentants sont en contact direct avec les organismes qui surveillent les tempêtes et leur progression.

À mesure que nous mettons ces avertissements à jour, nous les communiquons aux transporteurs aériens et aux transporteurs commerciaux qui les utilisent comme éléments déclencheurs de leurs plans d'urgence conçus pour empêcher les Canadiens de s'exposer au danger. Pour l'ouragan Maria par exemple, plus de 6 000 Canadiens ont quitté la République dominicaine à bord d'un vol commercial dans les deux jours ayant immédiatement précédé l'arrivée de cette tempête. Cela a empêché les Canadiens de se trouver au mauvais endroit au mauvais moment.

La vice-présidente (Mme Hélène Laverdière): Les avions quittaient aussi le Canada deux jours plus tôt pour se rendre dans ces îles. Nous n'avons presque plus de temps, mais pourriez-vous nous en parler très brièvement? Je vous remercie.

Mme Heather Jeffrey: Nos systèmes d'avertissements sont conçus pour informer tous les Canadiens, et ils sont également utilisés par l'industrie pour déterminer les régions à risque. Ils permettent aussi de surveiller attentivement ces tempêtes. Nous pouvons avertir les gens, mais nous ne contrôlons pas les choix qu'ils font en bout de ligne.

L'un des problèmes des tempêtes de cette nature est que la trajectoire exacte, la progression et l'impact probable peuvent changer très rapidement. Dans certains cas, dans les grandes îles, une partie de l'île peut être touchée, tandis que d'autres ne le sont pas. Il faut alors prendre certaines décisions. Nous diffusons les avertissements et nous avisons les Canadiens lorsque nous croyons que leur voyage comporte un risque élevé, et nous le faisons en nous fondant sur les preuves scientifiques dont nous disposons, en collaboration avec les transporteurs...

La vice-présidente (Mme Hélène Laverdière): Merci beaucoup, Monsieur Sidhu.

M. Jati Sidhu: Merci madame la présidente.

J'aime votre démarche qui consiste en fait à ne jamais abandonner et à croire qu'il est toujours possible de faire mieux, et je vous en félicite. Vous faites un excellent travail, et je vous en remercie.

Nous avons dit que les Canadiens sont de plus en plus nombreux à voyager à l'étranger et que la population vieillit. Nous prévoyons qu'un plus grand nombre de personnes voyageront à l'étranger. Malgré les encouragements de vos bureaux, quel pourcentage de Canadiens s'inscrivent avant de partir ou sont sur le terrain? Avons-nous ces données?

• (1235)

Mme Heather Jeffrey: Je ne pense pas avoir le pourcentage exact de Canadiens qui s'inscrivent parmi ceux qui voyagent. Nous devons examiner cela et vous communiquer ces statistiques par écrit.

M. Jati Sidhu: Je ne sais pas si cela empièterait sur les droits des Canadiens, mais serait-il possible un jour de présenter une mesure législative pour rendre l'inscription obligatoire? Cela serait-il utile?

Mme Heather Jeffrey: À ce jour, nous comptons sur la collaboration volontaire des Canadiens pour nous faire savoir où ils voyagent. C'est leur choix, et certains Canadiens préfèrent ne pas nous dire où ils se trouvent. Nous l'acceptons. Nous travaillons avec les données et les informations dont nous disposons et nous essayons toujours d'utiliser tous les canaux de communication pour rejoindre ceux qui se trouvent en danger à l'étranger.

M. Jati Sidhu: La raison pour laquelle j'ai posé la question, vous le savez et je le sais aussi, c'est que lorsque survient un problème comme ceux qui ont eu lieu dernièrement, ces personnes veulent de l'aide, mais il nous manque des renseignements. Dans ces cas, les systèmes tombent souvent en panne, les personnes ne peuvent pas s'inscrire et elles ne peuvent pas nous rejoindre. C'est pourquoi je pose la question.

Un texte de loi serait-il utile? Mark Berman connaît peut être la politique. Un nouveau texte de loi permettrait-il à votre ministère d'aider les Canadiens à l'étranger de quelque façon que ce soit?

Mme Heather Jeffrey: Nous sommes ici aujourd'hui pour parler de la politique en vigueur et de la façon dont nous l'appliquons sur le terrain. Nous ne sommes pas vraiment en mesure de parler des futurs textes de loi.

M. Jati Sidhu: Quelles leçons ont été apprises? Je pense que c'est la plus grande catastrophe à laquelle nous ayons assisté dans les

Caraïbes. À l'avenir, compte tenu des changements climatiques observés partout dans le monde, il faut s'attendre à ce que cela se reproduise. Sommes-nous prêts à offrir plus de services et à former notre personnel sur le terrain pour l'avenir? Comment voyez-vous cela?

Mme Heather Jeffrey: Comme je l'ai dit, nous avons des marches à suivre et des centres d'intervention d'urgence très bien établis. Nous avons tiré des enseignements des incidents précédents et c'est pourquoi nous avons mis en place des outils comme le centre de surveillance 24 heures par jour, 7 jours sur 7, et des équipes permanentes d'intervention d'urgence constituées d'agents consulaires hautement qualifiés qui peuvent se déployer en complément de la capacité de nos missions sur le terrain. Nous tirons des leçons de chaque catastrophe pour essayer d'améliorer notre marge de manœuvre et les outils dont nous disposons. Ces outils ont été mis au point sur la base des enseignements retenus de catastrophes antérieures.

Un si grand nombre de tempêtes de catégorie cinq en succession en si peu de temps est sans précédent. Nous examinerons donc comment nous pouvons améliorer notre intervention et comment nous pouvons nous assurer de disposer d'une trousse complète d'outils pour résoudre certains des problèmes de communication qui surviennent en cas de panne dans les îles. Il y a toujours certains aspects à examiner. Même s'il s'est agi d'un événement important qui a touché un certain nombre de Canadiens, nous sommes très chanceux qu'aucun Canadien n'ait perdu la vie. Aucun Canadien n'a été grièvement blessé non plus. Dans l'ensemble, nous nous estimons chanceux d'avoir réussi à mettre hors de danger des milliers de Canadiens qui étaient partis avant les tempêtes, ainsi que les 1 700 autres après le début des tempêtes. Nous avons coordonné nos efforts avec d'autres pour utiliser tous les moyens dont nous disposons.

Je ne dirais pas nécessairement que c'est la catastrophe la plus grave pour ce qui est du nombre de Canadiens décédés ou blessés. C'est assurément une série de tempêtes qui ont fait passer les interventions d'urgence à un autre niveau, et que nous cherchons déjà à améliorer. Puisque nous constatons qu'avec le réchauffement climatique, il semble y avoir une tendance vers des tempêtes plus intenses, nous cherchons des solutions.

M. Raj Saini: J'aimerais simplement préciser un point, car je pense qu'une grande partie de la discussion sur le registre a été fondée sur les voyages. Existe-t-il un registre distinct pour les personnes qui étudient ou qui vivent dans un pays en particulier ou utilisons-nous le même registre pour cela?

• (1240)

Mme Heather Jeffrey: Il n'y a qu'un registre. Pour nous, il est important de savoir que des Canadiens se trouvent à l'étranger à un moment précis, qu'ils y aient vécu toute leur vie ou qu'ils s'y trouvent seulement pendant trois jours. Nous encourageons donc tous les gens à s'inscrire.

M. Raj Saini: Il n'y a qu'un seul registre.

Mme Heather Jeffrey: C'est exact.

L'une des choses que nous faisons et encourageons consiste à sensibiliser de façon proactive nos missions non seulement à l'industrie du voyage, mais aussi à l'ensemble des différentes institutions, pour s'assurer que les Canadiens présents sont inscrits. Cela fait partie de nos efforts continus.

M. Raj Saini: L'EICC pique ma curiosité. Pourriez-vous me donner une idée de la façon dont son déploiement est décidé? Vous avez indiqué au début de votre intervention que cette tempête a touché, si je ne m'abuse, 17 îles, chacune à des degrés de difficulté variables. Parce que cette équipe ne constitue pas une force permanente, comme vous le savez, elle doit être déployée rapidement. Les gens doivent être appelés. Comment prend-on la décision à savoir où doit être déployée cette équipe?

Cette catastrophe a causé les dommages les plus graves sur le terrain, mais il faut aussi tenir compte de la sécurité des membres de l'EICC. J'aimerais simplement avoir une idée du genre de processus décisionnel qui intervient dans un tel processus. Cela relève-t-il de vous?

Mme Heather Jeffrey: Cela ne relève pas vraiment des services consulaires, mais bien de l'aide humanitaire et des interventions en cas de catastrophe, mais puisque nous faisons partie d'un groupe de travail intégré, nous travaillons ensemble et nous partageons l'information. Ce que nous avons constaté, c'est que le type d'information qui éclaire une intervention consulaire est très semblable au type d'information qui éclaire une très bonne intervention humanitaire sur le terrain; nous travaillons donc tous en collaboration. Nous sommes intégrés les uns aux autres au centre d'intervention. Sur le plan de la communication, c'est une méthode très efficace.

Avant de déployer un actif comme l'EICC ou de mettre en œuvre toute autre mesure d'aide humanitaire, nous envoyons une équipe canadienne d'évaluation des catastrophes, qui est une mission intégrée réunissant le MDN, Affaires mondiales et nos partenaires de liaison humanitaire pour évaluer les conditions sur le terrain et déterminer quelle sera l'intervention la plus efficace dans ce pays. Dans certains cas, il peut s'agir d'actifs fournis par l'intermédiaire de l'EICC. Dans d'autres cas, il s'agit de différentes formes d'aide humanitaire. Nous menons ces évaluations lorsque nous constatons la situation sur le terrain et déterminons quels besoins ont été déterminés et comment y donner suite le plus efficacement possible.

M. Raj Saini: Vous avez dit au début de votre intervention que 97 % des cas consulaires sont des affaires courantes. Cela laisse 3 % pour le reste, soit selon mes calculs environ 8 000 cas à divers degrés de difficulté. Quelle que soit la difficulté, lorsqu'une personne se trouve dans une situation extrême dans une autre région du monde et que vous la rapatriez au Canada, qu'arrive-t-il à cette personne après? Lui offrez-vous certains services, qu'il s'agisse de soins de santé ou de services d'aide psychologique, ou est-ce qu'une fois arrivée à la frontière, elle est laissée aux bons soins d'un autre organisme ou à d'un autre groupe qui s'occupe d'elle?

Je me demande quel est le processus parce que je sais que pour ramener quelqu'un ici, il y a un processus de rapatriement, mais après cela, les personnes concernées ont probablement besoin d'un suivi ou d'une aide. Comment cela fonctionne-t-il dans un tel cas?

Mme Lisa Helfand: Nous avons réalisé dans les dernières années que nous ne pouvions pas simplement cesser de fournir des services aux gens une fois qu'ils arrivent à la frontière. Je parlais des liens que nous avons établis avec les autorités provinciales, et nous avons travaillé très fort pour nous assurer d'établir les bons liens de manière à pouvoir trouver un lit d'hôpital par exemple, si la personne a besoin de soins hospitaliers. C'est un aspect très important, en particulier dans les cas de santé mentale.

Nous avons également veillé, dans les affaires concernant des jeunes, à pouvoir leur offrir un endroit où aller. C'est la même chose pour les femmes en difficulté. Nous avons mis en place un réseau

d'ONG et de refuges ici où nous pouvons diriger ces femmes, afin qu'elles ne se trouvent pas sans recours à leur retour. C'est un aspect sur lequel nous avons travaillé dans les dernières années et que nous continuons de développer.

M. Raj Saini: J'aimerais seulement évoquer une situation hypothétique afin de mieux comprendre. Je sais que dans certaines parties du monde, lorsque des catastrophes surviennent, il arrive parfois que de jeunes enfants soient laissés derrière et qu'ils survivent, mais que leurs parents décèdent malheureusement. Si cette situation devait arriver à un Canadien quelque part ou à un groupe ou à une famille où l'enfant est le survivant, quel protocole serait alors observé?

Comme je l'ai dit, le rapatriement se ferait par l'entremise de vos ressources à la frontière, mais que se passerait-il après...? Je ne conçois pas clairement la démarcation à savoir à quel moment les affaires consulaires confient la responsabilité à quelqu'un d'autre. J'aimerais simplement comprendre.

Mme Lisa Helfand: Tout d'abord, nous travaillons de concert avec les autorités locales du pays, les responsables des services à l'enfance, pour veiller à ce que l'enfant reçoive les soins qui s'imposent, que ce soit auprès d'autres membres de sa famille ou de l'autorité locale. Ensuite, nous travaillons avec les services à l'enfance concernés afin de les sensibiliser à la situation et de s'assurer qu'ils disposent de toutes l'information nécessaire. Nous assurons ensuite la liaison afin que les ressources soient prêtes et disponibles pour recevoir l'enfant quand il arrivera au Canada.

• (1245)

La vice-présidente (Mme Hélène Laverdière): Monsieur Aboultaif.

M. Ziad Aboultaif (Edmonton Manning, PCC): Merci madame la présidente et merci aux représentants du ministère de votre présentation et de votre présence ici d'aujourd'hui.

Nous sommes un pays d'immigration. Nous accordons notre citoyenneté à de nombreuses personnes provenant de nombreux différents pays, mais nous constatons que certains pays ne reconnaissent pas la double citoyenneté.

Quels efforts et ressources devez-vous consacrer à ces pays, à part les autres problèmes et enjeux qui surviennent dans ces situations?

Mme Heather Jeffrey: Nous traitons les cas de double citoyenneté comme des Canadiens, peu importe où ils se trouvent. Dans les cas où la double citoyenneté n'est pas reconnue par le pays où ils se trouvent et où l'accès est refusé à nos services consulaires, nous continuons de faire des représentations, d'intervenir auprès du gouvernement national et de prendre tous les moyens à notre disposition pour plaider notre cause, mais notre capacité, je dirais, de résoudre certains de ces cas est diminuée en raison de notre accès, qui peut être limité.

Nous déployons des efforts considérables pour faire en sorte que les Canadiens soient informés et qu'ils se protègent avant de voyager. Nous consacrons les ressources nécessaires pour continuer d'assurer leur mieux-être et de résoudre leurs problèmes.

M. Ziad Aboultaif: Outre les avertissements aux voyageurs canadiens, pourrait-on exiger autre chose de certains de ces pays, comme un changement de politique, ou devrions-nous plutôt modifier nos propres politiques afin de résoudre ces problèmes?

Mme Heather Jeffrey: Notre approche auprès de ces pays consiste à continuer d'insister sur le fait que les personnes qui ont la citoyenneté canadienne sont des Canadiens et que nous avons le droit, en vertu de la Convention de Vienne, de leur fournir des services consulaires. Nous continuons d'insister sur ce droit même dans les pays où il n'est pas reconnu.

M. Ziad Aboultaif: D'accord. Que pouvez-vous donc faire pour les citoyens canadiens qui sont détenus à l'autre bout du monde dans ces pays, pour au moins les aider ou essayer de résoudre leurs problèmes, surtout quand on sait que certains sont détenus injustement ou qu'ils ne profitent pas d'une approche équilibrée?

Mme Lisa Helfand: La première chose que nous faisons consiste à demander l'accès pour nos services consulaires lorsque nous prenons connaissance du cas d'un Canadien, qu'il ait la double citoyenneté ou non. Si l'accès nous est refusé, nous insistons auprès des autorités locales pour l'obtenir. Cela peut se faire par des voies non officielles, au moyen de notes ou de *démarches* diplomatiques.

Une fois que nous obtenons l'accès, nous devons faire en sorte que la personne accepte de recevoir nos services consulaires. Si elle l'accepte, nous lui demandons d'abord le nom de son contact désigné au Canada afin que nous puissions assurer la liaison entre elle et sa famille au Canada. Ensuite, nous pouvons agir comme courroie de transmission, par exemple, si elle a besoin d'argent. Nous pouvons également nous assurer qu'elle ait accès aux services d'avocats qu'elle pourra choisir parmi une liste.

Parmi les raisons pour lesquelles nous demandons qu'un membre de la famille soit désigné au Canada, c'est qu'il faut souvent virer des fonds pour payer les honoraires de cet avocat. S'il y a des allégations de mauvais traitements, nous veillons à ce qu'ils fassent l'objet d'un examen, et nous établissons également un horaire régulier de visites à la personne. Avant toute chose, nous voulons nous assurer que la procédure normale est observée dans l'affaire criminelle ou civile pour laquelle la personne est emprisonnée.

M. Ziad Aboultaif: Estimez-vous que certains de ces pays respectent entièrement la Convention de Vienne, par exemple, ou d'autres accords internationaux dans de telles situations, surtout dans les cas où les relations bilatérales ne permettent pas de faciliter... de faire en sorte que certains de ces cas soient au moins traités de façon juste et équitable?

Mme Lisa Helfand: Dans la grande majorité des cas, la Convention de Vienne est respectée et les citoyens canadiens ont un accès normal aux services consulaires.

•(1250)

M. Ziad Aboultaif: Si vous prenez la peine de préciser « dans la grande majorité », c'est qu'il arrive donc que la Convention de Vienne ne soit pas respectée.

Mme Lisa Helfand: Comme nous l'avons vu plus tôt, l'accès aux services consulaires peut être difficile dans les cas de double citoyenneté. Il est plus difficile d'avoir accès à nos citoyens dans certains pays. Nous devons alors continuer d'insister pour voir le Canadien qui est détenu.

Mme Heather Jeffrey: J'ajouterais simplement que dans les pays qui ne reconnaissent pas la double citoyenneté et qui continuent de refuser l'accès à nos services consulaires, nous explorons d'autres options et solutions de rechange afin de pouvoir rejoindre ces Canadiens. Ainsi, le Comité international de la Croix-Rouge, qui a un mandat spécial pour rendre visite aux détenus dans les prisons, est souvent en mesure de nous faciliter l'accès lorsque nos droits consulaires ne sont pas reconnus par le pays d'accueil.

M. Ziad Aboultaif: Quels pays ne respectent pas le droit d'accès et le processus établi par le Canada?

Mme Lisa Helfand: Nous avons notamment constaté que cet accès n'est pas toujours constant. Je ne pourrais pas vous fournir une liste de pays qui ne permettent pas aux personnes ayant la double citoyenneté d'avoir accès aux services consulaires. C'est l'une de nos constatations. Dans certains cas, nos services consulaires pourront avoir accès à une personne ayant la double citoyenneté puis, dépendant peut-être des autorités locales, ils n'y auront pas accès dans un autre cas. C'est une autre chose que nous pouvons signaler à ces pays, lorsque nous avons eu accès à un citoyen canadien, mais pas à un autre.

M. Ziad Aboultaif: Que peut faire le gouvernement canadien pour mettre fin au statu quo? Nous accordons notre citoyenneté à tant de personnes, partout dans le monde, et je suis sûr que vous affectez autant de ressources que vous le pouvez pour aider les Canadiens dans différentes situations. Que peut faire d'autre un gouvernement donné au Canada, ou que devrions-nous faire?

La vice-présidente (Mme Hélène Laverdière): Veuillez répondre brièvement, si vous le pouvez, étant donné que nous devons suspendre la séance pendant quelques minutes afin de discuter d'affaires du comité. Merci beaucoup.

Mme Heather Jeffrey: Dans les cas où des pays ne reconnaissent pas la double citoyenneté, lorsque nous avons des difficultés ou que l'accès n'est pas accordé avec constance, nous essayons de travailler de manière bilatérale avec le pays en question afin de mettre en place un autre type d'accord ou une entente distincte.

Nous estimons qu'il est préférable dans certains cas d'établir une entente commune. Il faut pour cela déployer des efforts diplomatiques pour essayer de mettre en place une entente en vertu de laquelle ces pays reconnaissent notre droit d'accès à ces citoyens.

[Français]

La vice-présidente (Mme Hélène Laverdière): Merci beaucoup d'être venus répondre à nos questions, aujourd'hui. J'espère que nous ne vous avons pas trop fait souffrir. Nous commençons à peine notre travail, et je suis certaine que nous serions intéressés à vous revoir vers la fin de l'étude, alors que nous aurons reçu plusieurs témoins et que nous aurons pu enrichir notre réflexion à ce sujet.

C'était un plaisir de vous voir et de vous revoir, en ce qui concerne certains d'entre vous.

[Traduction]

Nous devons suspendre la séance pendant quelques minutes.

•(1250)

(Pause)

•(1255)

[Français]

La vice-présidente (Mme Hélène Laverdière): Nous avons une motion fort simple, et j'imagine que ce ne sera pas trop compliqué.

Elle est ainsi rédigée:

Que le Comité l'organisation un souper de travail le 30 octobre 2017 avec M. Ojars Kalnins, président du comité des Affaires étrangères de la 12^e Saeima, (Parlement de Lettonie).

Si tout va bien, nous lancerons le processus et nous enverrons une invitation mentionnant le lieu et l'heure du souper.

(La motion est adoptée.)

La vice-présidente (Mme Hélène Laverdière): La séance est levée.

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

PERMISSION DU PRÉSIDENT

Les délibérations de la Chambre des communes et de ses comités sont mises à la disposition du public pour mieux le renseigner. La Chambre conserve néanmoins son privilège parlementaire de contrôler la publication et la diffusion des délibérations et elle possède tous les droits d'auteur sur celles-ci.

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 de la Chambre des communes à l'adresse suivante : <http://www.noscommunes.ca>

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

SPEAKER'S PERMISSION

The proceedings of the House of Commons and its Committees are hereby made available to provide greater public access. The parliamentary privilege of the House of Commons to control the publication and broadcast of the proceedings of the House of Commons and its Committees is nonetheless reserved. All copyrights therein are also reserved.

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 House of Commons website at the following address: <http://www.ourcommons.ca>