

**RÉPONSE DU GOUVERNEMENT DU CANADA AU DEUXIÈME RAPPORT DU COMITÉ
PERMANENT DE LA CITOYENNETÉ ET DE L'IMMIGRATION DE LA CHAMBRE DES COMMUNES,
INTITULÉ : *L'immigration au temps de la COVID-19 : enjeux et défis***

INTRODUCTION

Le gouvernement du Canada remercie le Comité permanent de la citoyenneté et de l'immigration pour son rapport intitulé *L'immigration au temps de la COVID-19 : enjeux et défis*, déposé à la Chambre des communes le 13 mai 2021 et déposé à nouveau le 4 février 2022. En particulier, le gouvernement du Canada tient à exprimer sa reconnaissance aux témoins qui ont pris le temps de faire part des expériences qu'ils ont vécues afin d'éclairer les travaux du Comité. Les témoignages des clients et des intervenants au sujet des difficultés que la pandémie a fait ressortir sont riches d'enseignements pour le gouvernement, et plus particulièrement pour Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada (IRCC).

La pandémie a grandement perturbé la vie, le travail et les déplacements de tous, au Canada et partout dans le monde. Il ne fait aucun doute que la COVID-19 a compliqué comme jamais auparavant l'immigration, la mobilité internationale et l'accueil des nouveaux arrivants et des réfugiés, et le gouvernement remercie le Comité d'avoir cerné un grand nombre de ces problèmes dans son rapport. Dès le début de la pandémie, la santé et la sécurité de la population ont été les grandes priorités du gouvernement du Canada. Pour prévenir l'introduction au pays de la COVID-19 et de ses nouveaux variants, le gouvernement a agi sur plusieurs fronts, en imposant rapidement des restrictions sur les voyages et des mesures de prévention et de sécurité dans l'ensemble du parcours des voyageurs. Deux décrets pris sous le régime de la *Loi sur la mise en quarantaine* énoncent actuellement le cadre des restrictions s'appliquant aux voyageurs, ainsi que les exigences relatives aux tests et à la quarantaine devant être faits et aux autres mesures de santé publique à respecter au moment de l'entrée au Canada.

Le gouvernement reconnaît que la COVID-19 a fait croître l'anxiété et l'incertitude des clients quant à l'état de leur demande et leur capacité de voyager, de même que leur besoin de recevoir des renseignements clairs et complets afin qu'ils puissent prendre les mesures voulues.

La pandémie a eu d'importants impacts sur l'effectif d'IRCC au pays et à l'étranger (p. ex. réduction de 55 % du personnel dans les missions à l'étranger, nombre élevé d'employés d'IRCC qui n'étaient pas équipés pour travailler à distance dès le début de la pandémie), ainsi que sur les organisations partenaires du ministère (p. ex. au plus fort de la pandémie, quelque 84 % des centres de réception des demandes de visa dans le monde ont été fermés ou étaient ouverts selon des horaires réduits ; au 28 février 2022, 98 % de ces centres — 159 sur 162 — étaient rouverts au public). Malgré tout, le ministère est demeuré résolu à innover pour trouver des solutions afin de s'adapter aux perturbations et de continuer de servir les Canadiens, les résidents permanents du Canada, les nouveaux arrivants, les ressortissants étrangers se trouvant temporairement au Canada et les clients à l'étranger. Un grand nombre de ces innovations ont été complètement nouvelles, comme les nouveaux programmes et processus mis en place pour gérer les exemptions aux restrictions sur les voyages.

Malgré les perturbations que la pandémie et les difficultés qui s’y rattachent continuent de créer, la situation a aussi permis d’accélérer des innovations auxquelles IRCC travaillait déjà. Cela vaut tout particulièrement pour les efforts constants que le ministère déploie en vue d’améliorer les services aux clients, un point qui se trouve au cœur de nombreuses recommandations du Comité. Il s’agit notamment de simplifier les processus, d’accroître l’offre de services virtuelle et de fonder davantage les processus de demande sur les technologies numériques. Le gouvernement est heureux de fournir dans sa réponse plus de renseignements sur ces mesures, et d’autres encore, qui ont été prises durant la pandémie.

Outre les efforts considérables consentis pour relever les défis engendrés par la pandémie, le ministère a continué à tout mettre en œuvre pour remplir l’ensemble de son mandat, y compris pour fournir ses programmes centraux et ses services essentiels, faire face à de nouvelles situations non liées à la pandémie (comme la détérioration du respect des droits de la personne à Hong Kong), concrétiser le nombre d’admissions de résidents permanents le plus ambitieux jamais prévu dans l’histoire du Canada et appuyer les priorités de l’ensemble du gouvernement, tout en demeurant centré sur le rétablissement du Canada.

Le gouvernement du Canada souscrit à l’objectif général du rapport du Comité et agit sur plusieurs points soulevés. Les réponses aux recommandations du Comité sont regroupées sous les trois grands thèmes suivants :

1. Intervention d’urgence et rétablissement à la suite de la COVID-19
2. Amélioration de la prestation des services et des communications
3. Réponse aux besoins diversifiés de nos clients

1. INTERVENTION D’URGENCE ET RÉTABLISSEMENT À LA SUITE DE LA COVID-19

Le Comité relève un certain nombre de domaines où les perturbations liées à la COVID ont rendu plus difficile pour les ressortissants étrangers et les résidents permanents l’obtention des documents de voyage dont ils avaient besoin ou l’entrée au pays. Cette situation met aussi en lumière les façons dont la pandémie a exacerbé les problèmes existants et créé de nouveaux obstacles pour les nouveaux arrivants et les organismes de services d’établissement et de réinstallation qui leur viennent en aide.

Pour faire face aux perturbations engendrées par la pandémie, IRCC a innové et mobilisé l’ensemble de ses équipes responsables des programmes et des politiques. Le ministère a dû s’adapter rapidement et résoudre les problèmes à mesure qu’ils se présentaient et a collaboré avec les autres ministères fédéraux afin d’assurer l’harmonisation des mesures et des politiques. Par exemple, IRCC et l’ASFC ont travaillé de près pour renforcer la vérification de l’état de santé des voyageurs arrivant aux points d’entrée. Le ministère a aussi bénéficié de ses solides relations de travail avec les provinces et les territoires et des énormes efforts déployés par ses partenaires, comme les organismes prestataires de services d’établissement.

La COVID-19 a engendré des perturbations en réponse auxquelles il a fallu modifier les programmes et politiques des programmes d’immigration fédéraux et, dans certains cas, ceux des provinces et territoires. Par exemple, au début de la pandémie, les provinces et territoires ont exprimé des préoccupations quant aux délais de transmission de renseignements de la part

du gouvernement fédéral. Ce dernier a répondu en mettant en place des mesures facilitatrices à cette fin par le biais de 129 engagements bilatéraux et multilatéraux de mars 2020 à février 2021.

Les provinces et territoires ont également manifesté leurs inquiétudes au sujet de certaines mesures mises en place par le gouvernement en réponse aux défis posés par la COVID-19. Par exemple, les frontières étant fermées, le gouvernement fédéral a introduit des mesures pour faciliter l'accès à la résidence permanente pour certains groupes se trouvant déjà au Canada, y compris un grand nombre de candidats de la Catégorie de l'expérience canadienne, afin d'atteindre les cibles de niveaux d'immigration de 2021. Certains territoires et provinces considèrent que cette initiative est venue voler la vedette à leur propre Programme de candidats des provinces et que le gouvernement aurait dû les consulter davantage et suffisamment à l'avance.

En fin de compte, IRCC a tenté du mieux possible d'améliorer ses habiletés et de s'adapter aux conditions intérieures et internationales changeantes, tout en trouvant des moyens innovateurs d'atteindre les objectifs du système d'immigration canadien. Alors que le gouvernement du Canada se relève de la pandémie, IRCC continuera de travailler avec les intervenants, les provinces et territoires et les autres ministères et agences du gouvernement et de bien communiquer les nouvelles mesures que le ministère a conçues et mises en œuvre.

Dans la présente partie, le gouvernement met en lumière de nombreuses mesures prises dans les systèmes d'immigration et de citoyenneté pour faire face aux défis sans précédent engendrés par la pandémie et aux restrictions qui en ont découlé sur les voyages.

Faire face à de nouveaux défis

(Répond aux recommandations 5, 6 et 18)

Une activité centrale pour IRCC durant la pandémie a consisté à soutenir les efforts de l'ensemble du gouvernement pour préserver la santé et la sécurité des Canadiens, des résidents permanents du Canada et des ressortissants étrangers se trouvant au pays. Pour ce faire, le ministère a été un partenaire actif en ce qui concerne la gestion des frontières.

Parallèlement, les décrets pris, à divers moments, en application de la *Loi sur la mise en quarantaine* prévoyaient des exemptions aux interdictions d'entrée, aux fins suivantes :

- soutenir des infrastructures essentielles et l'économie canadienne en permettant aux travailleurs d'entrer au pays, une mesure qui a permis de soutenir des secteurs cruciaux comme les soins de santé, les transports et l'agriculture ;
- faciliter l'arrivée de ressortissants étrangers dont le statut de résident permanent avait été approuvé ;
- permettre à des ressortissants étrangers d'entrer au Canada pour des motifs d'ordre humanitaire ;
- permettre la réunification de membres de la famille immédiate et élargie ayant subi des difficultés excessives du fait de leur séparation en raison de la prolongation des restrictions imposées sur les voyages.

Devant les difficultés auxquelles les clients faisaient face pour accéder aux services et fournir les documents requis à l'appui de leurs demandes durant la pandémie, IRCC a simplifié et rationalisé ses processus. Par exemple, IRCC a pris des mesures pour permettre la présentation en ligne des demandes de visas de résidents temporaires, de permis de travail et de permis d'études, ainsi que des demandes au titre de certains programmes pour les résidents permanents, et a prolongé les échéances pour le dépôt des pièces justificatives dans tous les programmes.

IRCC a aussi rapidement adapté le système Entrée express à la nouvelle situation engendrée par la pandémie. Par exemple, la période accordée pour présenter une demande de résidence permanente en réponse à une invitation a été prolongée temporairement, passant de 60 à 90 jours, afin d'accorder aux clients plus de temps pour préparer leur demande, compte tenu des nouveaux obstacles créés par la pandémie pour obtenir les documents nécessaires. De plus, IRCC a ciblé ses invitations à présenter une demande, en les centrant sur les candidats admissibles à la catégorie de l'expérience canadienne, qui sont plus susceptibles de se trouver déjà au Canada et, de ce fait, d'être moins touchés par les restrictions aux frontières. Le 29 juin 2021, le délai accordé pour présenter une demande a été ramené à 60 jours pour aider IRCC à traiter plus rapidement le plus grand volume de demandes. Cependant, des mesures de facilitation demeurent offertes aux clients qui sont incapables de présenter une demande complète en raison des effets de la pandémie.

Le Comité a fait deux recommandations concernant les examens médicaux aux fins de l'immigration (EMI), portant d'une part sur la prolongation de la validité de ces examens et, d'autre part, sur l'accès à ceux-ci. Sous l'effet des restrictions imposées à l'échelle mondiale en raison de la pandémie, IRCC a pris des mesures pour faciliter les déplacements lorsqu'il était possible de le faire, tout en travaillant dans les limites de son mandat pour protéger la santé publique. Par exemple, le ministère a temporairement prolongé le délai accordé aux clients à l'étranger pour présenter les résultats de leur EMI et d'autres documents à l'appui de leur demande d'immigration. De plus, dans le cas des clients ayant déjà passé un EMI, IRCC a pu en réévaluer les résultats pour les candidats admissibles, lesquels ont été exemptés de refaire un nouvel EMI pendant les 12 mois suivants. IRCC a apporté plusieurs changements temporaires aux exigences relatives aux EMI pour tenir compte des obstacles créés par la pandémie. Afin de faciliter l'obtention de la résidence permanente pour un plus large éventail de candidats vivant au Canada, le ministre a approuvé le 28 juin 2021 une politique d'intérêt public temporaire visant à exempter les clients à faible risque se trouvant au Canada d'avoir à passer un autre EMI s'ils avaient soumis les résultats d'un EMI au cours des cinq années précédentes. IRCC compte un réseau mondial de médecins tiers, qui réalisent les EMI pour le compte du ministère et continuent de fournir des services à des clients dans le monde entier. Malgré les fermetures et les restrictions entraînées par la COVID-19, 98 % du réseau mondial est actif actuellement et prend des rendez-vous pour des EMI. Dans le but d'appuyer la gestion de la pandémie par le gouvernement, IRCC a lancé en juin 2021 une initiative de vaccination des migrants contre la COVID-19, dans le cadre de laquelle tous les médecins désignés à l'étranger ayant accès aux vaccins acceptés par le gouvernement du Canada pour entrer au pays peuvent désormais offrir aux clients qui se présentent pour un EMI la possibilité de se faire vacciner s'ils le souhaitent.

Résidents temporaires

(Répond aux recommandations 24, 31 et 32)

La pandémie et les restrictions sur les voyages qui en ont découlé ont grandement touché les personnes qui souhaitent venir au Canada de façon temporaire, que ce soit pour travailler, étudier ou faire une visite. Le ministère a pris différentes mesures pour remédier aux difficultés que la pandémie a causées pour les résidents temporaires.

En ce qui concerne les détenteurs de permis de travail, le ministère a agi rapidement pour aider à protéger les travailleurs étrangers temporaires en modifiant le *Règlement sur l'immigration et la protection des réfugiés* en avril 2020. . En effet, les employeurs doivent maintenant se conformer à de nouvelles règles de conformité et ne peuvent, en vertu du Règlement, entraver les efforts des travailleurs pour se conformer aux exigences établies en application de la Loi sur la mise en quarantaine ou de toute autre loi provinciale qui régit les soins de santé publique en réponse à la COVID-19. Les employeurs doivent notamment verser un salaire aux travailleurs qui sont obligés de s'isoler et de se placer en quarantaine à leur arrivée au Canada afin d'éviter qu'ils se retrouvent dépourvus de ressources.

De plus, les sanctions prévues pour les employeurs qui ne coopèrent pas avec les inspections ont augmenté. Les employeurs qui fournissent un logement à leurs travailleurs (p. ex., les travailleurs agricoles) doivent également se plier aux exigences supplémentaires relatives à la quarantaine afin de protéger la santé de leur personnel. Les travailleurs qui sont exposés à la violence dans le cadre de leur travail au Canada peuvent présenter une demande de *Permis de travail ouvert pour les travailleurs vulnérables*, c.-à-d. un permis de travail temporaire non renouvelable habituellement valide pour une période de 12 mois. Ce type de permis permet aux travailleurs victimes de violence de quitter rapidement leur emploi et d'en trouver un autre sans compromettre leur autorisation de travailler au Canada.

En mai 2022, IRCC a introduit une politique qui permet aux travailleurs étrangers titulaires d'un permis de travail lié à un employeur donné de changer d'employeur et qui facilite cette démarche en accélérant le traitement de ces demandes. Cette modification a également bénéficié aux employeurs canadiens confrontés à des pénuries de main-d'œuvre dans des secteurs tels que l'agriculture, l'agroalimentaire et les soins de santé.

Certaines exigences ont été levées : des travailleurs étrangers temporaires ont notamment été exemptés de l'exigence de collecte de données biométriques dans des secteurs clés touchés par la fermeture des centres de réception des demandes de visa. Dans certains cas, les données biométriques des travailleurs ont été recueillies à des points d'entrée bien précis. D'autres mesures ont été prises pour remédier aux difficultés liées à la collecte de données biométriques ; par exemple, tous les ressortissants étrangers se trouvant au Canada ont été exemptés de le faire à l'appui de toute demande en cours ou nouvelle (c.-à-d. pour l'obtention du statut de résident temporaire, d'un permis de travail, d'un permis d'études ou d'un permis de séjour temporaire). Une autre mesure provisoire ayant été en vigueur de juillet 2020 au 31 août 2021 a accordé aux travailleurs et à d'autres ressortissants étrangers se trouvant au Canada plus de temps pour rétablir leur statut de résident temporaire s'ils l'avaient perdu durant la pandémie. Une mesure adoptée en août 2020, et qui doit prendre fin le 28 février 2023, permet à certains visiteurs ayant une offre d'emploi valide de demander un permis de

travail lié à un employeur donné à partir du Canada. Pour compléter ces politiques, le gouvernement du Canada a aussi lancé une nouvelle fonction dans le Guichet-Emplois, qui permet aux travailleurs étrangers temporaires de chercher des emplois proposés par des employeurs admissibles. Cette fonction aide les travailleurs, et les organismes communautaires qui les soutiennent, à trouver des employeurs par l'entremise d'une source fiable et en laquelle ils peuvent avoir confiance.

La pandémie de COVID a mis en évidence le rôle fondamental que les nouveaux arrivants et les travailleurs temporaires jouent dans l'économie et le système de soins de santé de notre pays. Le Comité recommande la création de nouvelles voies d'accès à l'immigration pour les personnes qui ont assuré ces fonctions essentielles durant la pandémie. Le gouvernement du Canada a d'ailleurs pris des mesures importantes et concrètes pour reconnaître la contribution des travailleurs temporaires qui ont rempli des tâches indispensables durant la pandémie. Le Comité note que l'une des voies d'accès pour les « anges gardiens » est une politique adoptée en décembre 2020 en vue d'accorder la résidence permanente à certains demandeurs d'asile déboutés ou en attente d'une réponse (et aux membres de leur famille au Canada) qui ont travaillé dans le secteur de la santé. Sont admissibles les personnes admissibles qui ont présenté une demande d'asile avant le 13 mars 2020 et qui peuvent témoigner d'une expérience d'au moins six mois dans une profession désignée. Les gens avaient jusqu'au 31 août 2021 pour cumuler ces six mois d'expérience. L'initiative reconnaît la contribution extraordinaire apportée par ces personnes qui ont fourni des soins directs aux patients atteints de COVID, et ce, au risque de leur vie.

Le 6 mai 2021, le ministère a créé une nouvelle voie d'accès à la résidence permanente pour les diplômés étrangers, les travailleurs de la santé et d'autres travailleurs essentiels. Cette voie d'accès comporte six volets : des travailleurs temporaires dans le secteur des soins de santé (jusqu'à 20 000 demandes) ; des travailleurs temporaires dans d'autres professions essentielles désignées (jusqu'à 30 000 demandes) ; et des étudiants étrangers ayant obtenu un diplôme d'un établissement d'enseignement canadien (jusqu'à 40 000). Un nombre illimité de demandes peuvent être présentées dans le cadre de ces volets par des francophones qui souhaitent s'installer ailleurs qu'au Québec puisqu'ils permettront au gouvernement d'atteindre son objectif de faciliter le développement des communautés de langue officielle en situation minoritaire. De plus, le ministère a créé un permis de travail ouvert pour que les personnes qui présentent une demande dans le cadre de cette voie d'accès puissent continuer à travailler sans interruption.

Le gouvernement a également adopté des mesures visant à assurer la santé, la sécurité et la qualité de vie des personnes qui viennent au Canada — des aspects importants que sont venues renforcer les expériences inacceptables vécues par certains travailleurs temporaires pendant la pandémie. Le Budget 2022 prévoit un certain nombre de mesures pour renforcer la protection des travailleurs, réduire les tâches administratives pour les employeurs connus et fiables et pour faire en sorte que les employeurs puissent faire venir rapidement des travailleurs pour combler les pénuries de main-d'œuvre sur le marché du travail.

Le gouvernement du Canada est conscient de l'importance des étudiants étrangers pour notre pays. C'est pourquoi il a pris des mesures pour permettre aux étudiants étrangers d'entrer au

Canada, tout en assurant leur santé et leur sécurité et en réduisant les risques de transmission de la COVID. Entre le 20 octobre 2020 et le 15 janvier 2022, les mesures de restriction imposées à la frontière ont été levées pour les étudiants étrangers, vaccinés ou non, ayant un permis d'études valide et ceux dont la demande de permis avait été approuvée et qui en avaient été avisés par écrit, mais n'étaient pas encore au Canada, et ceux qui pouvaient présenter leur demande de permis à leur entrée au Canada, dans la mesure où ils étaient inscrits dans un établissement d'enseignement désigné doté d'un plan d'intervention en réponse à la COVID. Ces établissements d'enseignement ont été désignés par les gouvernements provinciaux et territoriaux après avoir mis en place des mesures appropriées pour que leurs étudiants puissent respecter leurs obligations en matière d'isolement et de mise en quarantaine imposées par décret en vertu de la *Loi sur la mise en quarantaine*. Le 7 septembre 2021, l'exigence de s'inscrire dans l'un de ces établissements a été levée pour les étudiants vaccinés adéquatement. Depuis le 15 janvier 2022, les étudiants étrangers de 18 ans et plus ne peuvent entrer au Canada que s'ils sont entièrement vaccinés contre la COVID (avec des vaccins acceptés par Santé Canada). Au cours de la première année de la pandémie (de juillet 2020 à janvier 2021), le ministère a mis en place un processus temporaire d'approbation en deux étapes à l'intention des étudiants étrangers qui ne pouvaient pas fournir tous les documents nécessaires au traitement de leurs demandes et qui ont choisi de poursuivre leurs études en optant pour l'apprentissage à distance. Ce processus est venu réduire les tâches administratives pour les étudiants qui désirent étudier à distance dans un établissement d'enseignement au Canada.

Le Comité souligne l'importance de permettre aux étudiants étrangers d'étudier au Canada en toute sécurité. Le ministère gère un réseau mondial de prestation de services et a mis en place un modèle de soutien à la clientèle de façon à faciliter les démarches de ceux et celles qui veulent étudier chez nous et à établir un lien de confiance avec eux. Depuis le début de la pandémie, le ministère s'est efforcé de poursuivre ses activités de rayonnement en mode virtuel afin que les étudiants et les intervenants obtiennent des renseignements à jour de façon à faciliter leurs démarches durant cette période difficile. Dans le cadre de leur parcours, les clients utilisent divers modes de soutien comme : le site Web d'IRCC (libre-service), MonDossier (compte en ligne assisté par des outils) ou le Centre de soutien à la clientèle d'IRCC (personnalisé).

Le ministère a été relativement flexible pour ce qui est des règles d'admissibilité au Programme de permis de travail postdiplôme. De plus, il a permis aux étudiants de terminer leurs études en ligne (depuis le Canada ou depuis l'extérieur du pays) sans être pénalisés au moment de présenter une demande dans le cadre de ce programme. Le ministère, en partenariat avec Affaires mondiales Canada (AMC), a continué à organiser des salons à l'étranger (en mode virtuel) à l'intention des étudiants. En avril 2020, le ministère a levé temporairement les restrictions imposées aux étudiants étrangers sur le sol canadien qui, normalement, ne peuvent pas travailler (en dehors du campus) plus de 20 heures par semaine. Le ministère les a autorisés à travailler davantage pour fournir des services essentiels durant la pandémie. De plus, comme de plusieurs étudiants étrangers ont dû poursuivre leur apprentissage en ligne (depuis leur pays) pendant plusieurs mois, le ministère a annoncé en février 2021 l'élargissement de la facilitation de l'apprentissage à distance dans le cadre du Programme de permis de travail

postdiplôme. Ce changement, qui devait initialement prendre fin le 31 décembre 2021, a été prolongé jusqu'au 31 août 2022, permettant ainsi aux étudiants qui ont poursuivi leurs études en ligne depuis l'extérieur du Canada d'être néanmoins admissibles au Programme de permis de travail postdiplôme.

Pour ce qui est des aides familiaux, le ministère s'est engagé à appuyer ces travailleurs qui offrent des soins essentiels à des familles canadiennes un peu partout au pays, et ce, pendant la pandémie et après celle-ci. Le ministère et ses partenaires ne sont pas en mesure de souscrire à la recommandation relative aux aides familiaux puisque ceux-ci ont un permis de travail lié à un employeur donné et qu'ils peuvent se prévaloir de la politique temporaire (décrite précédemment) pour changer d'employeur s'il y a lieu et, dans certains cas, commencer à occuper leur nouvel emploi en attendant la réponse à leur demande de permis de travail. De plus, le programme pilote des gardiens d'enfants en milieu familial et le programme pilote des aides familiaux à domicile de 2019 offrent aux personnes admissibles un permis de travail lié à une profession donnée et leur donnent trois années pour obtenir les deux années d'expérience de travail au Canada requises pour se qualifier pour la résidence permanente. Ce sont là des caractéristiques importantes qui permettent aux aides familiaux de passer rapidement et facilement d'un employeur à l'autre et qui offrent une certaine flexibilité si le travail a été interrompu durant la pandémie.

Vu l'importance des travailleurs agricoles sur le marché du travail, le gouvernement a donné la priorité au traitement des demandes de permis de travail dans ce secteur d'activité pour faciliter la venue des travailleurs durant la pandémie. Le ministère a mis en place un système de demandes numériques pour les travailleurs agricoles saisonniers mexicains de façon à simplifier le processus d'approbation en 2020-2021.

Le gouvernement continuera d'appuyer, de façon prioritaire, un processus d'admission rapide et efficace grâce aux investissements prévus dans le Budget 2022 - 385,7 M\$ sur cinq ans et 86,5 M\$ par la suite — pour Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada, l'Agence des services frontaliers du Canada et le Service canadien du renseignement de sécurité, afin de faciliter l'entrée efficace et en temps opportun d'un nombre sans cesse croissant de visiteurs, de travailleurs et d'étudiants.

Résidents permanents

(Répond aux recommandations 2, 4, 19 et 23)

Puisque l'objectif premier du gouvernement est d'assurer la santé et la sécurité du public, les ressortissants étrangers titulaires d'une confirmation de résidence permanente reçue après le 18 mars 2020 étaient interdits d'entrée au Canada à moins d'être admissibles à une autre exemption relative à l'entrée ou de passer par les États-Unis et que leur visite au Canada soit de nature essentielle. Le 21 juin 2021, le Canada a levé cette interdiction, permettant ainsi à tous les résidents permanents nouvellement approuvés d'entrer au Canada. Cela a permis à notre pays d'atteindre l'objectif qu'il s'était fixé pour 2021 : admettre 401 000 nouveaux résidents permanents. En fait, le Canada a accueilli plus de 405 000 nouveaux résidents permanents en 2021 (un chiffre qui n'a jamais été atteint au cours du siècle dernier). Le ministère a atteint cet objectif en prenant plus d'un demi-million de décisions en matière de résidence permanente,

tout en concentrant l'essentiel de ses efforts sur les dossiers des personnes qui résidaient déjà au Canada, des personnes qui avaient présenté une demande à des fins de réunification avec des membres de leur famille et des personnes qui étaient en situation de crise humanitaire et qui voulaient trouver refuge au Canada.

Au cours de la pandémie, le ministère a adopté plusieurs politiques temporaires pour faciliter les démarches des personnes souhaitant présenter une demande de résidence permanente, notamment en les dispensant de fournir leurs données biométriques s'ils l'avaient déjà fait au cours des dix dernières années dans le cadre d'une demande d'immigration. Plutôt que de recueillir de nouvelles données biométriques, le ministère a utilisé celles qui avaient été fournies dans le passé pour procéder au traitement de ces demandes et, ce faisant, a assuré la sécurité de toutes les personnes concernées. Grâce à cette mesure, le ministère a pu traiter les demandes en suspens et les nouvelles demandes de résidence permanente sans pour autant compromettre l'intégrité du système d'immigration du Canada. De même, le ministère n'a pas exigé des personnes qui présentaient une demande de résidence permanente qu'elles se fassent photographier dans le cadre de la collecte de données biométriques lorsque les bureaux de Services Canada ne permettaient pas aux gens d'enlever leur masque en raison de la COVID. Même si les empreintes digitales continuent d'être prélevées, cette politique facilite la poursuite du traitement des demandes sans photo.

Le gouvernement ne peut pas souscrire à la recommandation relative à la délivrance de lettres avec un code-barres numérisable pour les visas de résident permanent. Le ministère a mis en place un système d'admissions virtuelles pour les résidents permanents et a adopté une politique visant à exempter certains demandeurs de l'obligation de présenter leur visa à un agent en personne. Les visas sans autocollant et la prolongation par voie électronique de la confirmation de résidence permanente pour certains ressortissants étrangers ont facilité les choses lorsque le ministère ne pouvait pas imprimer les documents parce que les gens étaient confinés chez eux. Le gouvernement note qu'à part les périodes de crise, il y a de bonnes raisons de continuer à utiliser des documents physiques. Ainsi, pour les demandes de résidence permanente, l'utilisation d'autocollants reste préférable puisqu'elle va dans le sens des pratiques mondiales en matière de voyage et qu'elle respecte notamment les normes de l'Organisation de l'aviation civile internationale (OACI).

Le Comité recommande que le Canada continue d'accepter les cartes périmées des résidents permanents durant la COVID. Le gouvernement ne peut cependant pas souscrire à cette recommandation parce qu'il estime que les résidents permanents dont les cartes sont périmées peuvent se prévaloir de la *Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés* pour retourner au Canada, y compris pour obtenir un titre de voyage de résident permanent.

Le Comité note que les personnes ou les groupes qui souhaitent parrainer quelqu'un pourraient avoir de la difficulté à répondre aux exigences financières en raison de la pandémie. Le gouvernement est conscient que la pandémie s'est traduite par une baisse de revenus pour de nombreux résidents permanents et citoyens canadiens, y compris des gens qui souhaitent parrainer les membres de leur famille. Le ministère a donc adopté deux politiques temporaires en vertu desquelles les parrains qui doivent répondre à des exigences en matière de revenu peuvent tenir compte des prestations régulières d'assurance-emploi et de la Prestation

canadienne d'urgence pour calculer leur revenu pour les années financières 2020 et 2021. De plus, en vertu de ces mêmes politiques, le revenu exigé des personnes souhaitant parrainer leurs parents ou leurs grands-parents a été fixé au revenu vital minimum (seuil de faible revenu) pour ces deux exercices.

Le Comité exhorte le ministère à tenir compte de l'âge des enfants à charge au moment où les parents présentent leur demande de façon à ce qu'ils ne soient pas désavantagés par les retards dans le traitement liés à la COVID. Le gouvernement ne peut pas souscrire à cette recommandation. Le processus ministériel utilisé fait en sorte que l'âge des enfants à charge dont les noms figurent dans les demandes de résidence permanente ne peut pas changer durant le traitement des demandes.

Asile et réfugiés

(Réponse à la recommandation 33)

Dans son rapport, le Comité note que la COVID est susceptible d'avoir une incidence sur les réfugiés et les demandes d'asile. Depuis le début de la pandémie, le Canada continue de recevoir des demandes d'asile assujetties à des restrictions. Pour faciliter le traitement des demandes d'asile depuis le Canada, le ministère a adopté une politique temporaire pour que celles-ci soient présentées par voie électronique au Canada (plutôt qu'en personne). De plus, le ministère offre un logement temporaire aux demandeurs d'asile qui ne sont pas en mesure de se mettre en quarantaine conformément aux décrets au titre de la *Loi sur la mise en quarantaine*.

Le Canada a également continué à réinstaller les réfugiés là où les conditions le permettent, y compris des réfugiés relevant du Programme de protection d'urgence, grâce à une exemption de l'interdiction d'entrée pour des raisons d'intérêt national accordée par le ministre d'Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada, tout en suivant les mesures de santé publique adoptées pour réduire les risques de transmission de la COVID-19. Le ministère a utilisé des mesures novatrices pour continuer à faciliter la réinstallation durant la pandémie, notamment en tenant des entrevues virtuelles et en créant un nouvel outil pour fixer la date des entrevues que l'Organisation internationale pour les migrations (OIM) a pu utiliser de façon à coordonner les arrivées de réfugiés. Le ministère a également signé une entente avec l'OIM en vue d'assurer la prestation de services médicaux additionnels avant le départ des candidats à la réinstallation dans notre pays : test de dépistage pour la COVID, vaccination (lorsque disponible), bilan de santé avant l'embarquement, services d'isolement (s'il y a lieu) et distribution d'informations sur les mesures de santé publique du Canada.

Avec les changements apportés aux restrictions relatives aux voyages (qui permettent maintenant aux personnes dont la demande de résidence permanente au Canada a été approuvée et qui possèdent une confirmation écrite de cette approbation de venir au pays), le ministère continue de traiter les demandes de réinstallation pour les réfugiés et de faciliter les déplacements lorsque cela est possible. Récemment, le ministère a accéléré le processus de traitement et de réinstallation de milliers de réfugiés afghans, notamment la délivrance de permis de séjour temporaires pour faciliter, au besoin, leur venue au Canada et il a simplifié le processus d'exams médicaux imposé aux réfugiés dès qu'ils arrivent au Canada (pendant leur

quarantaine).

Confronté à la pandémie de COVID qui a touché l'ensemble de la planète, le Canada a, depuis mars 2020, adopté des mesures visant à limiter temporairement le nombre de demandeurs d'asile qui traversent la frontière canado-américaine entre les postes désignés. En août 2021, le Canada a commencé à contacter les demandeurs d'asile qui avaient été refoulés vers les États-Unis pour leur demander s'ils avaient toujours l'intention de revenir au Canada pour y présenter leur demande. Le 21 novembre 2021, les interdictions ont pris fin. Depuis la levée de ces restrictions, le nombre de demandes d'asile a augmenté de façon continue et on s'attend à ce que cette tendance se poursuive en 2022-2023.

Alors que la situation relative à la COVID-19 continue de s'améliorer au Canada et que les restrictions s'assouplissent, le gouvernement du Canada continue de veiller à ce que le système d'octroi de l'asile ait les ressources à long terme nécessaires. Le budget 2022 accorde 1,3 milliard de dollars sur les prochains cinq ans et 331,2 M\$ par la suite à Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada, l'Agence des services frontaliers du Canada et le Service canadien de renseignement de sécurité pour assurer la stabilité et maintenir l'intégrité du système d'octroi de l'asile du Canada.

2. AMÉLIORER LA PRESTATION DES SERVICES ET LA COMMUNICATION

Le gouvernement du Canada convient du fait que les clients souhaitent des communications claires et significatives, obtenues en temps réel et dans le cadre de services intuitifs. À cet égard, IRCC s'engage à améliorer continuellement la prestation de ses services afin de les rendre plus accessibles, moins compliqués et facilement compréhensibles pour les clients. Chaque année, le ministère interagit avec des millions de clients au Canada et à travers le monde et reconnaît qu'il est essentiel que les communications avec les clients soient claires et transparentes.

Depuis 2012, les services de soutien personnalisé pour les clients d'IRCC au Canada étaient centralisés au Centre de soutien à la clientèle et accessibles par téléphone et par courriel (au moyen du formulaire se trouvant sur le site Web). En mars 2020, en réaction à la pandémie de la COVID-19, les opérations de soutien à la clientèle d'IRCC sont rapidement passées à un environnement de télétravail et IRCC a mis sur pied un centre d'appels virtuel. En 2020-2021, le CSC a reçu plus de 4,2 millions d'appels (dont 2,6 millions ont demandé à parler à un agent) et 1,5 million de demandes de renseignements par courriel. Entre avril 2021 et le 31 janvier 2022, le centre de soutien à la clientèle a reçu plus de 6,1 millions d'appels (dont 3,7 millions ont demandé à parler à un agent) et devrait atteindre 8 millions d'appels d'ici la fin de l'exercice financier. Cela représente une augmentation de 100 % par rapport au volume d'appels reçus pendant l'exercice de 2020-2021. Le volume de courriel a également augmenté à un rythme accéléré en 2020-2021 avec une hausse de 53 % par rapport à l'exercice précédent, attribuable en grande partie à l'incidence de la pandémie de la COVID-19. Entre avril et janvier de l'exercice de 2021-2022, IRCC a déjà reçu 1,5 million de courriels, dépassant déjà le volume total de courriels reçus en 2020-2021.

Depuis août 2021, le centre de soutien à la clientèle offre un point de contact unique où les clients vulnérables touchés par la crise humanitaire en Afghanistan, tant au Canada qu'à l'étranger, peuvent obtenir de l'aide par téléphone et par courriel. Plus récemment, IRCC a également établi une ligne téléphonique et un formulaire Web pour établir la priorité des questions des personnes touchées par l'invasion de l'Ukraine par la Russie.

IRCC a bénéficié d'investissements dans le cadre du Budget 2019 et de réaffectations internes visant à apporter des améliorations à la technologie de soutien à la clientèle et à atténuer les causes profondes des appels. Toutefois, le volume des demandes de renseignements et de soutien adressées au Centre de soutien à la clientèle et liées à la pandémie et aux crises mondiales a dépassé les prévisions du ministère et on anticipe une augmentation importante, car de plus en plus de clients ont des questions et vivent dans l'incertitude. Alors qu'en 2019-2020, IRCC a augmenté son taux de réponse aux appels à plus de 44 %, ce taux est tombé à 40 % en 2020-2021 et est actuellement à 28 % pour 2021-2022 (d'avril à janvier). Il y a également eu une amélioration du délai de traitement des courriels en 2019-2020 (à quatre jours ouvrables), mais ce délai a depuis augmenté pour atteindre 7,4 jours ouvrables pendant la période d'avril à janvier de l'exercice de 2021-2022.

Dans le Budget 2021, un investissement supplémentaire de 74,4 M\$ sur trois ans a été annoncé afin de continuer à offrir le soutien personnalisé offert aux clients, particulièrement à ceux pour qui la prestation des services présente des obstacles, en maintenant la capacité du centre de service à la clientèle (atteinte après le budget de 2019) et les normes établies relatives aux services destinés au public. Plus récemment, dans le cadre du Budget 2022, le gouvernement a octroyé 187,3 M\$ sur cinq ans et 37,2 M\$ par la suite pour l'amélioration du Centre de service à la clientèle afin que ce dernier puisse renforcer sa capacité de répondre à un nombre croissant de demandes et puisse investir dans l'acquisition d'outils et de technologies nécessaires à la prestation d'un meilleur service à la clientèle.

IRCC comprend que le fait de garantir l'accès au soutien à la clientèle contribue grandement à ce que les personnes se sentent respectées, accueillies et valorisées qu'ils choisissent de venir au Canada pour un séjour temporaire ou permanent ou pour obtenir la citoyenneté. La pandémie et les crises récentes à Hong Kong, en Afghanistan et en Ukraine soulignent une fois de plus l'importance de comprendre comment les clients interagissent avec IRCC et l'expérience qu'ils ont du cycle complet des services d'IRCC et comment le ministère continue d'assurer un accès en temps opportun aux services de soutien pendant les temps difficiles.

Transformation et modernisation numériques

(Répond aux recommandations 1, 9, 12)

Le comité recommande qu'IRCC et la Commission de l'immigration et du statut de réfugié (CISR) numérisent l'intégralité des systèmes d'immigration et d'octroi de l'asile, tout en maintenant la possibilité de présenter des demandes sur papier afin d'assurer un accès universel à ces systèmes. IRCC et la CISR ont tous deux convenu que l'amélioration de l'efficacité globale du système d'octroi d'asile et de l'expérience des clients passe en grande partie par la numérisation des systèmes et des services tout en gardant à l'esprit des obstacles que cela présente pour certains clients. En fait, IRCC et la CISR ont tous deux déjà amorcé ce

travail. Toutefois, bien qu'il soit possible de numériser de nombreux aspects du système d'octroi d'asile, le processus de détermination du statut de réfugié, par sa nature, limite les possibilités d'automatisation complète parce que les décisions requises nécessitent la prise en considération d'enjeux complexes qui ont une incidence importante sur les vies humaines.

L'interruption des services en raison de la pandémie de la COVID-19 a rendu encore plus urgent le besoin d'adopter un modèle opérationnel essentiellement numérique qui permettra à IRCC d'être plus agile et plus résilient face aux conditions changeantes, tant au niveau national qu'international. Le système actuel d'IRCC dépend de processus sur papier et une infrastructure de TI vieillissante. Or les clients s'attendent à des services rapides, personnalisés et intuitifs. L'objectif à long terme d'IRCC est de devenir une organisation véritablement numérique, en ligne avec la vision stratégique du gouvernement du Canada de devenir un gouvernement numérique et, en finale, d'assurer une meilleure gestion et une meilleure prestation des services aptes à répondre aux attentes des clients.

À ce jour, IRCC a entrepris d'importants travaux pour transformer les programmes du ministère. Il s'agit notamment d'adoption de technologies d'arrière-plan (backend), d'efficacités administratives, d'outils d'interaction avec le client et des modes de prestation de services. Le ministère a déjà pris des mesures pour traiter certaines catégories de demandes en ligne : demandes électroniques, numérisation de certaines demandes reçues sur papier, communication de renseignements par voie électronique et entrevues par vidéoconférence avec les demandeurs. IRCC a, par exemple, mené des entrevues d'admissibilité au droit d'asile à distance, chaque fois que possible, et la CISR a adopté un modèle d'audiences à distance (tout en conservant les audiences en présentiel pour les cas urgents et de nature particulièrement délicate). Aussi, le Canada a accueilli près de 143 000 nouveaux Canadiens lors de cérémonies virtuelles de citoyenneté et le Canada est parmi les premiers pays du monde à offrir l'examen de citoyenneté en ligne.

En avril 2021, IRCC a commencé à travailler au réaménagement de la plateforme et à la refonte du MonDossier (compte en ligne des clients) pour, entre autres, fournir plus d'information sur l'état des dossiers et offrir aux clients un meilleur moyen d'utiliser le mode libre-service pour obtenir un soutien. En mai 2021, le ministère a lancé l'outil de suivi des demandes de citoyenneté qui permet aux clients de vérifier le statut de leur demande en temps réel, de voir les prochaines étapes à suivre, de vérifier l'état d'avancement et la chronologie de l'historique de leur demande de citoyenneté. Un outil de suivi semblable a été élaboré et est à la disposition des personnes qui soumettent des demandes de parrainage d'un membre de la famille, d'un conjoint ou d'une conjointe, d'un partenaire ou d'un enfant à charge.

En outre, afin d'améliorer davantage l'expérience client et de permettre à IRCC de traiter un nombre plus élevé de demandes, le gouvernement a indiqué son intention dans le Budget 2022 de modifier la Loi sur la citoyenneté afin de permettre le traitement automatisé et assisté par machine, ainsi que la collecte et l'utilisation de renseignements biométriques.

Au cours des cinq prochaines années, le ministère poursuivra la transition vers les systèmes et les services numériques dans le cadre de la troisième phase de son programme de modernisation de la plateforme numérique (PMPN). Cet investissement de longue durée permettra à IRCC de remplacer sa plateforme TI vieillissante et d'acquérir de nouvelles

capacités technologiques et de données, ce qui lui donnera les moyens de :

- répondre aux attentes plus élevées à l'égard des services axés sur la clientèle et d'améliorer l'expérience des clients ;
- donner aux clients un accès aux renseignements pertinents et actualisés sur l'état de leur demande ;
- réagir rapidement aux conditions changeantes et aux nouvelles priorités ;
- réduire la dépendance à l'égard des processus papier désuets ;
- mieux gérer le volume croissant de demandes tout en maintenant l'intégrité des programmes de migration.

Si les nouvelles capacités en matière de TI sont un élément clé de la modernisation numérique, il s'agit en fait de bien plus qu'une mise à niveau technique. En fait, IRCC entreprend un processus de transformation opérationnel qui fera entrer le ministère dans l'ère numérique et révolutionnera la prestation des services ; le but étant d'établir un système d'immigration de renommée mondiale tout en protégeant la sécurité et la sûreté des personnes au Canada. Le gouvernement du Canada, dans le budget fédéral de 2021, a annoncé l'attribution de 827,3 M\$ pour la troisième phase de la modernisation de la plateforme numérique (MPN). Ce montant s'ajoute à l'investissement de 127,9 M\$ étalé sur trois ans à partir de l'exercice financier de 2020-2021 pour le financement des phases 1 et 2 qui visent principalement la stabilisation et l'uniformisation des anciens systèmes TI du ministère.

Au cours des prochaines années et tout au long de leur progression, le client sera au cœur de ces travaux importants, puisque la conception et l'essai de nos services, des politiques et des outils se feront avec et pour les clients. IRCC est déterminé à assurer que les nouveaux services numériques répondent au besoin des clients quant à l'obtention en temps opportun et de manière transparente de renseignements pertinents sur l'état de leur dossier, et qu'ils sont guidés par les principes de transparence, de protection des renseignements personnels, d'équité, d'accessibilité, de sécurité et de droits de la personne, y compris la lutte contre les préjugés et la discrimination. La transformation numérique du ministère et les leçons retenues à l'issue des mesures prises en raison de la pandémie permettront à IRCC et ses partenaires d'être, à l'avenir, mieux préparés à intervenir en cas de crise et de renforcer la résilience du Canada. La prestation de services qui répondent aux besoins des clients confèrera un avantage concurrentiel au Canada qui souhaite attirer des talents du monde entier et atteindre ses objectifs en matière d'immigration.

La CISR a également mis l'accent sur la transformation numérique afin d'améliorer l'accès aux services juridiques pour ceux qui participent à ses audiences relatives à l'immigration et au statut de réfugié. À la fin de 2019, la CISR a établi une stratégie numérique qui la met en position de réduire l'utilisation de papier, de simplifier ses processus et d'améliorer l'échange d'information avec ses partenaires et ses clients grâce à l'utilisation de son portail en ligne (MonDossier).

En janvier 2021, à la suite du succès des audiences à distance menées pendant les mois d'été et d'automne et compte tenu des préoccupations que suscitait l'évolution de la situation en matière de santé publique, la CISR a adopté un modèle d'audiences à distance par défaut et

maintenant, 99 % des audiences se tiennent à distance. Depuis juin 2020, la CISR a tenu près de 50 000 audiences à distance et le taux de satisfaction relevé lors des sondages postérieurs aux audiences de la Section de la protection des réfugiés était supérieur à 95 %. Avec l'amélioration des conditions sanitaires, la CISR prévoit faire la transition d'un modèle de fonctionnement des audiences presque entièrement à distance à un modèle de fonctionnement hybride avec la majorité des audiences tenues à distance, mais dont un nombre croissant auront lieu en présentiel, dans les bureaux de la CISR.

Outre les audiences à distance, la CISR a numérisé tous les dossiers de l'ensemble des sections, faisant ainsi progresser son programme de numérisation et réduisant la nécessité de travailler avec des dossiers papier. Grâce à ces efforts, les commissaires de toutes les sections de la CISR travaillent principalement à partir de dossiers électroniques.

Pendant la pandémie, la CISR a entrepris la mise au point de son portail électronique MonDossier qui désormais permet l'échange de documents électroniques avec le conseil. D'autres fonctionnalités sont en cours de développement. L'intention est d'offrir un guichet unique permettant à toutes les parties d'avoir accès aux informations concernant le dossier, notamment IRCC et l'ASFC en tant qu'organisations de recommandation dans le cas de dossiers de demande d'asile recevables, référés à la CISR, et de donner la possibilité de simplifier les processus d'entrée et de sortie.

Au cours des prochaines années, la CISR a l'intention de continuer à moderniser ses outils de gestion des dossiers pour les commissaires et le personnel, d'accroître l'échange d'informations entre les organisations partenaires et de continuer d'améliorer les moyens par lesquels les parties reçoivent les informations et les avis de la CISR et peuvent lui en envoyer.

En juillet 2020 et en raison des défis occasionnés par la pandémie, IRCC a commencé à recevoir des demandes d'asile par voie électronique. Depuis, les demandes sont faites entièrement par voie électronique et peuvent être traitées à distance par le personnel, jusqu'à l'étape de la remise d'un accusé de réception de la demande d'asile, un document important qui permet d'avoir accès aux services offerts par le fédéral, les provinces et les territoires, comme les prestations au titre du programme fédéral de santé intérimaire. Bien qu'il s'agisse d'une mesure temporaire, à l'avenir, les investissements du gouvernement faits dans le cadre du Projet d'interopérabilité de l'octroi d'asile amélioreront les demandes faites en ligne par des personnes au Canada et l'échange d'information et de documents entre les partenaires fédéraux. Ces changements rendront le système d'octroi de l'asile au Canada plus efficace et amélioreront l'intégrité du programme en assignant des employés chargés de tâches administratives au traitement, à l'analyse des dossiers et aux enquêtes, ce qui en même temps permettra à tous les partenaires d'être plus efficaces dans la prise de décisions finales, et ce, pour tous les demandeurs d'asile.

Améliorer la communication, la transparence et l'accès à l'information

(Répond aux recommandations 13, 14, 15 et 29)

Le rapport du Comité souligne l'importance de la communication, de la transparence et de la responsabilité dans les relations entre le ministère et le public. En particulier, le rapport insiste sur le fait qu'il est important que les clients aient accès à l'état de leur dossier et à des

processus d'appel. IRCC fournit sur son site Web des renseignements accessibles au public sur la politique et les procédures officielles pour le traitement des dossiers de citoyenneté et d'immigration. IRCC rencontre régulièrement des intervenants internes et externes pour s'assurer que les indications sont claires et pour les améliorer au besoin. Depuis janvier 2021, IRCC publie des mises à jour hebdomadaires sur son site Web où l'on peut trouver les dates de réception des demandes réglées dans le cadre de plusieurs programmes de citoyenneté et d'immigration.

IRCC accorde de l'importance aux commentaires des clients et offre à ceux-ci de nombreuses façons de faire part de leur expérience. IRCC s'efforce de répondre aux attentes des clients, mais le ministère reconnaît que malgré tout, il arrive parfois que les processus manquent de clarté. Si les attentes des clients n'ont pas été comblées pour ce qui est des services, du rendement ou des processus du ministère, IRCC encourage les clients à lui en faire part au moyen du mécanisme en ligne de rétroaction des clients d'IRCC. Cette rétroaction, tout comme celle d'autres sources, permet d'améliorer les services.

Une mauvaise expérience client se répercute sur l'ensemble du ministère, y compris sur le nombre d'appels et de courriels qui augmente au Centre de services à la clientèle, les demandes d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels, les demandes de renseignements des députés et les demandes de renseignements auprès du ministre. De telles demandes de renseignements et autres demandes sont un symptôme de points problématiques que les clients ont expérimentés en utilisant nos programmes, services et outils.

IRCC comprend qu'il peut en faire plus pour améliorer les mécanismes de transparence et de responsabilité de sorte que les clients puissent mieux composer avec les incohérences dans le traitement ou chercher à obtenir des renseignements supplémentaires sur les décisions des agents concernant les demandes — deux éléments abordés dans le rapport du Comité.

IRCC examine des façons d'interagir avec les clients pour connaître leurs préoccupations concernant non seulement la qualité du service à la clientèle, mais aussi leurs perceptions de partialité dans les processus décisionnels, ou les préoccupations plus générales à l'égard de l'équité qui ne serait pas suffisamment balisée par des critères objectifs de prise de décision. Nous devons envisager de créer une fonction d'ombudsman, comme le recommande le Comité, dans le cadre des améliorations que nous prévoyons apporter au service à la clientèle et des initiatives en cours afin de cerner et de régler les iniquités systématiques qui peuvent donner lieu à des résultats inégaux.

Le Comité note que les clients gagneraient à recevoir plus rapidement la confirmation que leur demande a été reçue, à être en mesure de suivre les demandes en temps réel et à être mieux informés sur les modalités d'évaluation de leur demande. En particulier, IRCC reconnaît que les clients veulent en savoir plus sur la ou les raisons pour lesquelles leur demande est refusée et qu'ils communiquent souvent avec le ministère par l'entremise du Centre de soutien à la clientèle ou envoient une demande d'accès à l'information ou de protection des renseignements personnels. Depuis l'automne 2021, IRCC s'affaire à réviser ses lettres de refus, ce qui comprend les essais de conviabilité avec les clients, pour s'assurer que le langage utilisé est clair et simple. Le ministère est aussi en train d'examiner des façons de fournir plus de

renseignements sur la ou les raisons du refus, notamment en diffusant de manière proactive les notes de l'agent le cas échéant, au moment où la décision concernant la demande est prise. Afin d'accroître la transparence au cours du processus d'appel, IRCC simplifiera et centralisera l'information sur son site Web dans le but de clarifier les étapes que les clients devront suivre s'ils sont en désaccord avec la décision d'IRCC. En ce moment, l'information est répartie sur plusieurs pages Web ; elle n'est pas toujours facile à repérer ou à comprendre.

Dans le cadre de l'ordre du jour général de la Modernisation de la plateforme numérique (MPN), décrit ci-dessus, IRCC s'efforce d'apporter des améliorations aux fonctions de MonDossier qui permettront aux clients d'avoir une meilleure idée de l'état de leur dossier, un profil approfondi du client et un portail central où obtenir de l'information sur leur aventure avec IRCC. Des essais de convivialité sont effectués auprès des clients à propos de nouvelles fonctions envisagées pour MonDossier pour qu'elles soient claires et simples. Les nouvelles fonctions de MonDossier devraient être déployées progressivement au cours des prochaines années. IRCC s'est aussi engagé à envoyer des accusés de réception complets ou modifiés à 90 % des demandeurs de résidence permanente ou de citoyenneté d'ici le 30 juin 2021.

IRCC est toujours résolu à offrir des services ouverts, transparents et responsables, et a élaboré un plan stratégique à long terme pour améliorer la gestion des demandes d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels. IRCC a honoré son engagement d'informer le Commissariat à l'information des résultats et des effets concrets de toutes les actions mesurables énoncées dans le plan de travail du ministère d'ici la fin de 2021. IRCC a aussi inclus l'information dans le document *Loi sur l'accès à l'information, Loi sur la protection des renseignements personnels, Rapport annuel 2020-2021*, publié sur le site Web du ministère.

Ensemble, ces efforts contribueront à améliorer l'efficacité et l'efficience du ministère, à accroître la transparence et le service à la clientèle, ainsi qu'à réduire la nécessité pour les clients d'engager des intermédiaires pour régler leurs plaintes.

3. RÉPONDRE AUX DIVERS BESOINS DE NOS CLIENTS

(Répond à la recommandation 10)

Bon nombre des recommandations du Comité portent sur des questions qui, même si elles ont été soulevées durant la pandémie, concernent des domaines d'intérêt général, comme aider les étudiants étrangers, les travailleurs étrangers et les nouveaux arrivants à avoir de bons résultats, soutenir la réunification des familles, et mettre en place de nouvelles mesures migratoires en vue d'agir sur l'érosion troublante des droits et libertés dans des régions dans le monde, entre autres à Hong Kong, en Afghanistan et en Ukraine. Tout en répondant à la COVID-19, le ministère a continué d'exécuter ses programmes de base et d'assumer ses responsabilités fondamentales, notamment en réglant des questions urgentes non liées à la pandémie. Le ministère est déterminé à répondre aux divers besoins de ses clients et à s'attaquer aux iniquités systémiques, qui peuvent entraîner des résultats inégaux. IRCC s'efforce également de veiller à ce que ses services soient accessibles aux clients en situation de handicap. Par exemple, après avoir consulté les principaux intervenants œuvrant auprès des personnes en situation de handicap, IRCC a élargi les mesures d'adaptation pour la période

d'intérêt pour le parrainage du Programme de parrainage des parents et des grands-parents 2020, qui a servi pour les demandes 2020 et 2021. Dans le cadre des mesures d'adaptation élargies, on a créé un « processus de rechange » pour s'assurer que le formulaire « Intérêt pour le parrainage » est accessible en trois formats différents (gros caractères, copie papier et braille). De plus, les personnes en situation de handicap ont été en mesure de demander un formulaire dans ces formats une semaine avant qu'ils ne soient accessibles en ligne en 2020.

Les immigrants, en particulier les nouveaux arrivants, ont été durement frappés par les conséquences économiques liées à la pandémie. Le gouvernement s'est engagé dans le Budget 2022 à accroître la main-d'œuvre du Canada en éliminant les obstacles auxquels sont confrontés les nouveaux arrivants et les autres personnes qui sont sous-représentées dans la main-d'œuvre du Canada, y compris en améliorant la mobilité de la main-d'œuvre et la reconnaissance des titres de compétence étrangers et en créant des possibilités pour les personnes en situation de handicap. Par exemple, le budget de 2022 propose d'accorder 115 millions de dollars sur cinq ans et 30 millions de dollars par la suite afin d'élargir le Programme de reconnaissance des titres de compétences étrangers et d'aider jusqu'à 11 000 professionnels de la santé formés à l'étranger par année à obtenir la reconnaissance de leurs titres de compétences et à trouver du travail dans leur domaine.

Alors que le Canada reprend ses activités économiques, IRCC continue de surveiller et de cibler ses interventions, au moyen d'outils comme l'analyse comparative entre les sexes plus et une optique de lutte contre le racisme afin de prendre en compte les vulnérabilités transversales et les iniquités systémiques. Pour appuyer ce travail important, le ministère est convaincu, comme le Comité, que des données ventilées sur le traitement et les demandes s'imposent. Le ministère s'affaire à améliorer la collecte, l'utilisation et la diffusion des données sur les résultats ventilés selon les attributs socio-économiques des gens, conformément à la *Loi sur la protection des renseignements personnels*. IRCC a commencé à inclure des questions invitant les clients d'IRCC à préciser s'ils appartiennent à un groupe racisé lorsqu'ils répondent à un sondage, notamment des sondages visant les demandeurs de passeports, les clients bénéficiant de services d'établissement et les personnes qui présentent une demande d'immigration au titre des programmes économiques, de regroupement familial, de réinstallation ou d'octroi de l'asile. Grâce à l'établissement d'un cadre d'analytique et de données désagrégées d'IRCC, ces efforts s'harmoniseront dans l'avenir avec l'approche générale de Statistique Canada et du gouvernement du Canada quant aux normes de données désagrégées. À cette fin, IRCC diffusera annuellement un ensemble de données désagrégées et anonymisées des demandes réglées (résidents permanents et résidents temporaires) sur le portail de données ouvertes du gouvernement du Canada, d'ici l'automne 2022. Cette information sera par la suite complétée par les résultats du recensement de 2021 à l'égard des personnes qui ont été admises selon différentes catégories, comme la race, l'appartenance religieuse et l'ethnicité.

L'intégration de la lutte contre le racisme dans le cadre de l'expérience client reflète la volonté d'IRCC d'obtenir la rétroaction des clients, conformément à la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, afin de pouvoir offrir à tous un accès équitable à ses services. Dans le cadre de ces efforts, IRCC a lancé le 25 février 2022 le sondage annuel sur l'expérience client,

sondage auquel le client répond de façon délibérée et qui inclut des questions qui visent à améliorer la cueillette de données à IRCC en ce qui concerne l'accessibilité, la race et le genre. Le ministère pourra ainsi commencer à examiner les résultats différentiels en matière de service à la clientèle et à corriger les incohérences de façon systématique.

À mesure qu'IRCC deviendra une organisation de plus en plus axée sur les données et dotée d'une plateforme numérique moderne, le ministère sera mieux en mesure de cerner et d'analyser l'expérience client de différents groupes quant à ses programmes et à ses politiques. Bien que les nouvelles technologies axées sur les données peuvent renforcer les préjugés existants, elles peuvent aussi aider à repérer et à suivre les progrès réalisés dans la lutte contre les préjugés, comme il a été mentionné ci-dessus. Compte tenu des risques potentiels de préjugés, d'iniquité et de discrimination liés à l'utilisation d'outils axés sur les données, IRCC procède à une analyse comparative entre les sexes plus pour évaluer les conséquences différentes de ces nouveaux outils et continuera d'être aux aguets et de repérer les iniquités. Le ministère applique les pratiques exemplaires de l'industrie, comme travailler avec les auteurs des données afin de comprendre les subtilités de celles-ci et solliciter des examens par les pairs de l'extérieur. Les mesures d'atténuation des risques visent à répondre à la Directive du Conseil du Trésor sur la prise de décisions automatisée. IRCC est l'un des premiers ministères fédéraux à établir des consignes internes détaillées sur l'utilisation responsable de l'intelligence artificielle, l'analytique avancée et l'automatisation.

Favoriser des résultats positifs pour les ressortissants étrangers

(Répond aux recommandations 3, 7, 11, 25, 26, 27 et 30)

Le gouvernement reconnaît que des services d'établissement de qualité offrent aux nouveaux arrivants un point d'ancrage solide pour contribuer à l'économie et à la société canadiennes au cours des années à venir. Tous les résidents permanents, les réfugiés et les personnes protégées ont droit à des services d'établissement financés par le gouvernement fédéral jusqu'à ce qu'ils obtiennent la citoyenneté. Malgré les exceptions prévues dans le cadre de programmes régionaux d'immigration économique et de la nouvelle politique d'intérêt public sur l'Autorisation de voyage d'urgence Canada-Ukraine (AVUCU), les résidents temporaires ne peuvent pas se prévaloir des services d'établissement financés par le gouvernement fédéral ni bénéficier du Programme fédéral de santé intérimaire. Durant la pandémie, IRCC a travaillé de concert avec son réseau de fournisseurs de services d'établissement afin de veiller à ce que les nouveaux arrivants aient accès aux services d'établissement essentiels, soit virtuellement (en ligne, par courriel ou par téléphone) ou en personne, lorsque les mesures de santé publique le permettaient. À l'instar du Comité, le ministère estime qu'il est impératif de mieux comprendre les besoins en matière d'établissement des résidents temporaires titulaires d'un permis d'études ou de travail et collabore avec les partenaires provinciaux et territoriaux pour recueillir des données sur les services financés par les provinces et les territoires à l'intention de divers groupes de résidents temporaires, et pour évaluer leurs besoins particuliers et les lacunes au niveau de leurs services.

IRCC travaille en étroite collaboration avec plus de 500 fournisseurs de services d'établissement et de réinstallation, la communauté de parrainage du secteur privé, ses homologues provinciaux et territoriaux et d'autres ministères fédéraux afin de s'assurer que les réfugiés et tous les nouveaux arrivants sont bien soutenus et que les services sont adaptés à leurs besoins dans le contexte de la COVID-19. Au début de la pandémie, IRCC a pris des mesures destinées à alléger le fardeau administratif imposé aux fournisseurs de services pour qu'ils soient en mesure de servir les clients dans l'environnement en ligne, y compris ceux qui ont un accès limité à la technologie.

IRCC examine des solutions possibles pour mieux appuyer les organisations de fournisseurs de services dans le cadre de la prestation de services en ligne, notamment la création d'un comité spécial sur la technologie dans le secteur de l'établissement qui relèverait du Conseil national de l'établissement et de l'intégration. À la suite de consultations approfondies menées auprès des fournisseurs de services et d'autres intervenants, des recommandations ont été présentées au ministère en mai 2021 en ce qui touche les avantages et les difficultés liés à la prestation de services en ligne. Pour donner suite à ces recommandations et renforcer la capacité du secteur de l'établissement d'aider les organismes à continuer de servir en ligne les nouveaux arrivants, une bibliothèque d'outils numériques est en cours d'élaboration. En outre, le Fonds d'amélioration de la prestation des services appuie 78 nouveaux projets qui aideront les nouveaux arrivants et le secteur de l'établissement à se relever de la pandémie, notamment en mettant à l'essai des technologies qui facilitent la prestation des services d'établissement.

Le rapport soulève également des préoccupations à l'égard du processus que doivent suivre les étudiants étrangers pour obtenir un permis de travail coop. IRCC reconnaît que les étudiants étrangers sont importants pour la prospérité du pays et offrent d'innombrables avantages aux campus et aux collectivités de l'ensemble du Canada. À ce titre, le ministère s'est efforcé d'attirer des étudiants étrangers par le biais de différents programmes et politiques de rayonnement, en collaboration avec d'autres ministères fédéraux. Au Canada, la réussite du Programme des étudiants étrangers repose sur l'équilibre entre les mesures de facilitation et les vérifications de l'intégrité du programme visant à s'assurer que le Canada demeure une destination de choix pour les études et que les étudiants étrangers profitent d'une expérience de qualité et positive pendant leur séjour sur le territoire. IRCC évalue constamment si l'équilibre entre la réduction des exigences administratives et l'atténuation des risques liés à l'intégrité du programme est adéquat.

Le ministère est conscient que les étudiants étrangers s'attendent à obtenir des renseignements cohérents et opportuns. Lorsqu'ils ont besoin de précisions supplémentaires ou veulent être rassurés, ils peuvent joindre le ministère en remplissant le formulaire Web de soutien à la clientèle ou en communiquant par téléphone avec le Centre de soutien à la clientèle (s'ils se trouvent au Canada). En raison de l'évolution rapide de la pandémie, IRCC et d'autres gouvernements ont eu de la difficulté à fournir des renseignements à jour et en temps utile aux clients, aux partenaires et aux intervenants. IRCC continuera de collaborer avec l'Agence des services frontaliers du Canada (ASFC), l'Agence de la santé publique du Canada, Affaires mondiales Canada (AMC), ainsi qu'avec les provinces et les territoires à la surveillance des répercussions de la COVID-19 sur le retour à l'enseignement en présentiel pour les étudiants étrangers. Afin de mieux harmoniser le soutien et les services offerts aux étudiants, le

ministère s'emploie à établir une « communauté de pratique » composée d'experts en la matière qui seront chargés de déterminer les pratiques exemplaires à adopter pour améliorer les communications et les services aux étudiants. Dans le cadre de ses travaux, la communauté de pratique mènera des recherches sur les utilisateurs (y compris des consultations directes auprès des étudiants) afin de cerner les lacunes dans la prestation des services de soutien actuels et d'examiner la faisabilité ou la nécessité de mettre en place des canaux de soutien spécialisés. La mise en place de la communauté de pratique est prévue pour l'automne 2022. L'intégration de l'optique de l'analyse comparative entre les sexes plus (ACS+) aux étapes clés de la recherche sera essentielle à la création de cette « communauté de pratique », de manière à assurer une meilleure prise en compte des identités multidimensionnelles qui façonnent les expériences actuelles et les réalités vécues des étudiants étrangers.

Le Comité a particulièrement insisté sur les efforts visant à faciliter le traitement des demandes des étudiants étrangers africains et l'accès aux centres de réception des demandes de visa (CRDV) dans les pays francophones d'Afrique. Conformément à son obligation de rendre des comptes aux Canadiens et à ses clients, IRCC surveille et évalue tous ses programmes, y compris les taux d'acceptation d'étudiants étrangers. L'application continue de l'optique de l'ACS+ permettra de mieux comprendre les inégalités possibles qui varient d'un groupe racial et ethnique à l'autre, et d'offrir un moyen d'examiner les taux d'acceptation des étudiants internationaux dont les demandes sont traitées en Afrique. Elle permettra également à IRCC d'aborder les considérations liées à l'identité susceptibles de limiter les taux d'approbation des demandes et l'accès aux CRDV dans les pays francophones d'Afrique. En outre, IRCC est en train de passer en revue sa façon d'aborder les préoccupations concernant les taux d'approbation d'étudiants internationaux à destination du Québec. IRCC est également en train d'examiner les résultats de ses programmes d'immigration afin de déceler de possibles mécanismes institutionnels qui pourraient contribuer à l'obtention de résultats inéquitables pour les clients et d'atténuer davantage la présence de préjugés et de racisme dans les décisions définitives. Le ministère continue de s'efforcer d'attirer des étudiants africains admissibles et d'accroître leurs taux d'acceptation en menant des efforts de sensibilisation auprès des partenaires et lors d'activités publiques. Les bureaux d'IRCC en Afrique participent à des activités comme ÉduCanada et ÉduQuébec, et organisent régulièrement des webinaires pour expliquer le processus de demande de permis d'études et les exigences connexes. En 2019, le ministère a élargi le Volet direct pour les études (VDE) au Pakistan, au Sénégal et au Maroc. Cette initiative aide les étudiants à présenter des demandes convaincantes et à démontrer, de façon fiable, qu'ils possèdent les fonds nécessaires et les compétences linguistiques dans une langue officielle du Canada, ce qui contribue à accélérer le traitement de leurs demandes de permis d'études. Une initiative similaire appelée « Nigeria Express » a été lancée à l'intention des résidents du Nigeria. Le ministère a élargi davantage le VDE dans les Amériques en 2021 et envisage la possibilité de l'élargir à d'autres pays. IRCC reconnaît également l'importance de bénéficier d'un solide réseau de bureaux en Afrique en vue de mener des activités de sensibilisation comme des activités diplomatiques de promotion et de migration, de traiter les demandes et d'élaborer des renseignements opérationnels et sur les risques. Depuis 2018, le ministère a affecté 11 diplomates canadiens supplémentaires à ses bureaux en Afrique et a recruté 31 nouveaux employés sur place.

Le gouvernement ne peut pas souscrire à la recommandation selon laquelle IRCC devrait soutenir et financer les CRDV des pays francophones d’Afrique afin d’augmenter ses effectifs pour accélérer le traitement des permis et de la collecte des données biométriques, puisqu’il n’y a aucun inventaire pour les rendez-vous à ces fins en Afrique. Toutefois, IRCC est conscient que, même si le Canada dispose de l’un des plus vastes réseaux de CRDV au monde, soit 162 CRDV dans 109 pays, beaucoup de personnes ont encore de la difficulté à accéder à leurs services. En outre, malgré le fait que 94 % des demandeurs ont accès à un CRDV dans leur pays de résidence, les personnes qui ont du mal à accéder à un CRDV en premier lieu n’essaieront peut-être même pas de présenter une demande. Les CRDV, qui sont gérés par des entreprises privées, sont payés par le gouvernement du Canada aux fins de la collecte de données biométriques et régis par un contrat officiel avec ce dernier. Avant la pandémie, les CRDV des pays francophones d’Afrique étaient tenus de respecter les normes de service globales établies dans le contrat. Ceux qui rouvriront leurs portes auront possiblement du mal à satisfaire aux normes de services en raison des mesures de santé et de sécurité. Toutefois, IRCC surveille de près le comportement des clients, le traitement des demandes et les capacités des CRDV afin d’assurer une reprise rapide et efficace des services à la clientèle.

Le Comité souligne le rôle important que le « permis de travail ouvert transitoire » pourrait jouer dans le cas des demandeurs de la résidence permanente au Québec. Ce permis aide les demandeurs au Canada de certaines catégories économiques à combler l’intervalle de temps entre l’expiration de leur permis de travail actuel et la décision finale concernant leur demande de résidence permanente. Le ministère a élargi l’accès au permis de travail ouvert transitoire pour les demandeurs de la catégorie des travailleurs qualifiés du Québec et pour les personnes dont la demande de résidence permanente est en cours de traitement.

Réunification des familles

(Répond aux recommandations 8, 16, 17, 20, 21, 22 et 28)

Depuis que les restrictions frontalières liées à la COVID-19 sont entrées en vigueur au Canada en mars 2020, le gouvernement accorde la priorité à la réunification des familles avec leurs proches tout en protégeant la santé et la sécurité des personnes se trouvant au Canada. En juin 2020, les membres de la famille immédiate (p. ex., l’époux, les parents ou les beaux-parents et les enfants à charge) des citoyens canadiens et des résidents permanents du Canada ont été exemptés de l’interdiction d’entrer au Canada, que le but de leur voyage soit discrétionnaire ou non, s’ils entraient au pays pour être avec un membre de leur famille immédiate au moins 15 jours. Le 7 octobre 2020, cette exemption a été étendue aux membres de la famille élargie (c.-à-d. aux personnes qui entretiennent une relation exclusive à long terme, aux enfants non à charge, aux petits-enfants, aux frères et sœurs, et aux grands-parents) des citoyens canadiens et des résidents permanents du Canada, pourvu qu’ils fournissent les documents exigés pour bénéficier de l’exemption. Le 30 octobre 2020, ces dispositions ont été mises à jour afin de préciser que les membres de la famille immédiate et de la famille élargie des personnes inscrites comme Indiens aux termes de la *Loi sur les Indiens* soient également exemptés des restrictions de voyage au Canada. Depuis le 15 janvier 2022, les personnes qui se rendent au Canada pour retrouver des membres de leur famille immédiate et de leur famille élargie doivent être pleinement vaccinées avec un vaccin approuvé par Santé Canada pour pouvoir

entrer au pays. Les enfants non vaccinés âgés de moins de 18 ans continueront d'en être exemptés.

Un certain nombre des recommandations du Comité ont trait à la réunification des familles en dehors du contexte pandémique, notamment avec les membres vulnérables de la famille comme les personnes protégées et les enfants adoptés atteints d'une maladie nécessitant des soins médicaux urgents. Le Canada dispose d'un solide programme de réunification des familles qui permet le parrainage d'époux, de conjoints de fait, de partenaires conjugaux, d'enfants à charge (dont les enfants adoptés), de parents, de grands-parents et de membres de la famille orphelins de moins de 18 ans. Le parrainage de membres de la famille compte pour environ 27 % des admissions annuelles de résidents permanents. Comme il l'a annoncé dans son plan des niveaux d'immigration pour 2022-2024, le Canada prévoit d'accepter 105 000 demandes de parrainage de membres de la famille en 2022. Il s'agit d'une hausse par rapport au nombre d'admissions au titre de la catégorie du regroupement familial avant la pandémie. En effet, en 2019, un total de 91 310 membres de la famille parrainés ont été réunis de façon permanente au Canada.

IRCC continue de traiter les demandes des membres de la catégorie du regroupement familial, y compris celles des époux, des conjoints, des enfants à charge et des parents et grands-parents parrainés par des citoyens canadiens et des résidents permanents du Canada, ainsi que celles des époux, des conjoints et des enfants de personnes ayant le statut de personne protégée. Le 18 juin 2021, le gouvernement a annoncé qu'il augmenterait de 23 500 à 45 000 le nombre de personnes protégées et de membres de leur famille qui pourraient obtenir le statut de résident permanent au cours de cette même année.

Deux des recommandations du Comité portent sur l'établissement de nouveaux critères d'obtention d'un visa lors du parrainage d'un époux en vue de faciliter davantage l'entrée au Canada. Le gouvernement appuie l'une d'entre elles, mais ne peut approuver l'autre. Le gouvernement est d'accord avec l'objectif de la recommandation consistant à mettre en place un visa de résident temporaire pour les époux, les conjoints et les enfants parrainés, de manière à accélérer la réunification des familles. Conformément à la lettre de mandat de décembre 2021 du ministre de l'Immigration, des Réfugiés et de la Citoyenneté, IRCC élabore actuellement des plans en vue de lancer un programme de résidence temporaire pour les époux, les conjoints et les enfants parrainés pendant le traitement de leur demande de résidence permanente. Le gouvernement ne peut souscrire à la recommandation du Comité visant à lever l'application du paragraphe 179(b) du *Règlement sur l'immigration et la protection des réfugiés*, en vertu duquel les étrangers doivent démontrer qu'ils quitteront le Canada à la fin de leur période de séjour autorisée, puisqu'il s'agit d'une condition fondamentale de la résidence temporaire. Pour faciliter davantage la réunification avec les membres de la famille vivant à l'étranger, le Canada continue d'offrir des options aux fins de l'obtention du statut de résident temporaire, notamment la possibilité pour les parents et les grands-parents de citoyens canadiens et de résidents permanents du Canada de présenter une demande de super visa, lequel est valide pour un maximum de 10 ans et permet des séjours prolongés d'une durée maximale de deux ans à la fois. Le ministère continue également de déployer des efforts importants afin de traiter les demandes de résidence permanente des époux et des conjoints de fait qui se trouvent à l'étranger, pour que les demandeurs approuvés

puissent obtenir le statut de résident permanent à l'admission au pays et atteindre leur objectif ultime, soit celui d'être réunis de façon définitive avec leur famille au Canada.

Le Comité souligne que certains clients sont confrontés à des difficultés en ce qui touche le processus de sélection du Programme des parents et des grands-parents. Bien que le gouvernement ne puisse pas appuyer la recommandation connexe de créer un processus de sélection qui accorde une pondération appropriée aux demandes de parrainage antérieures des parents et des grands-parents, le ministère continue d'examiner différentes approches qui permettraient d'améliorer le processus de sélection du Programme des parents et des grands-parents. Pour répondre aux préoccupations liées à l'accessibilité et à l'équité, IRCC a collaboré avec des organismes qui interviennent auprès des personnes handicapées et a apporté des améliorations au système de réception des demandes en 2020. Dans le cadre du processus de réception de 2020, le modèle de sélection aléatoire a été rétabli à des fins d'équité et de transparence pour garantir que tous les répondants intéressés ont une chance égale de manifester leur souhait de parrainer et de recevoir une invitation à présenter une demande. Le ministère continue d'examiner le processus de sélection des demandes reçues et étudie d'autres possibilités d'améliorer le programme.

Dans son rapport, le Comité souligne l'importance de traiter rapidement les dossiers d'enfants adoptés ou en voie d'être adoptés. Pendant la pandémie, IRCC s'est efforcé de s'assurer que le traitement des demandes d'adoption demeurait prioritaire et rapide, tout en gérant les répercussions de la COVID-19 sur les partenaires internationaux et nationaux essentiels. Le ministère traite les demandes de citoyenneté et de résidence permanente des enfants adoptés et en voie d'être adoptés de façon prioritaire et reconnaît la nécessité de déterminer les cas d'enfants adoptés ayant des besoins médicaux urgents et de les traiter en priorité, sans délai indu. Le ministère a déployé un effort coordonné de manière à veiller à ce que les agents qui possèdent une expertise dans les dossiers d'adoption se chargent du traitement de ces cas. Le Canada prend au sérieux les droits des enfants et est signataire de conventions internationales qui protègent les droits des enfants, comme la *Convention de La Haye sur la protection des enfants et la coopération en matière d'adoption internationale*, et la *Convention relative aux droits de l'enfant des Nations Unies*. Toutes les règles ou directives concernant les demandes d'adoption doivent être conformes aux protocoles d'adoption internationale en vigueur.

Le gouvernement du Canada ne peut pas souscrire à la recommandation relative à l'émission automatique de lettres d'autorisation. Les lettres d'autorisation ne sont plus délivrées, car les exemptions à cette fin prises par décret n'existent plus. Le gouvernement du Canada travaille sans relâche afin de trouver un juste équilibre entre l'objectif d'autoriser les membres de la famille à l'étranger à entrer au Canada pendant la pandémie et la nécessité de protéger la santé et la sécurité des Canadiens et des étrangers qui se trouvent déjà ici. Par exemple, le ministère a offert aux clients ayant déclaré être visés par une exemption applicable aux membres de la famille la possibilité de faire traiter en priorité leur demande de visa de résident temporaire et leur demande d'autorisation de voyage électronique. En outre, IRCC a offert la possibilité d'obtenir une décision au préalable aux membres de la famille qui, en raison des mesures temporaires exceptionnelles mises en œuvre en réponse à la COVID-19, ont besoin d'une autorisation écrite afin d'être exemptés des restrictions de voyage et autorisés à se rendre au Canada.

Soutenir les résidents de Hong Kong

(Répond aux recommandations 35 à 38)

Le Comité a formulé un certain nombre de recommandations concernant l'établissement de voies d'immigration économique temporaires et permanentes et d'une voie d'accès pour les demandeurs d'asile, dans le but de venir en aide aux résidents de Hong Kong qui se trouvent au Canada et à l'étranger. Le Canada appuie fermement l'adhésion au cadre « un pays, deux systèmes » et demeure préoccupé par la mise en œuvre en cours de la loi sur la sécurité nationale et par la dégradation des droits à Hong Kong. En plus du large éventail de voies auxquelles les résidents de Hong Kong ont actuellement accès pour venir au Canada de façon temporaire ou permanente, comme le programme de réunion des familles, le gouvernement a mis en place une série de mesures d'immigration spéciales en novembre 2020.

Plus précisément, il a annoncé une nouvelle initiative de résidence temporaire le 12 novembre 2020 qui facilite l'accès à des permis de travail ouverts d'une durée maximale de trois ans pour les personnes ayant obtenu un diplôme (dans un programme d'au moins deux ans) d'un établissement d'enseignement postsecondaire canadien désigné au cours des cinq dernières années, ou un titre équivalent d'un établissement étranger. Du lancement de l'initiative en février 2021 jusqu'au 31 janvier 2022, le ministère a reçu plus de 11 000 demandes de permis de travail ouverts dans le cadre de cette mesure.

En juin 2021, le ministère a également lancé deux nouvelles voies d'accès à la résidence permanente pour les résidents de Hong Kong au Canada qui sont des travailleurs ou de nouveaux diplômés. La première d'entre elles est réservée aux anciens résidents de Hong Kong qui ont acquis une expérience professionnelle autorisée d'au moins un an au Canada et qui répondent à d'autres critères tels que les niveaux minimums de langue et d'études. La deuxième voie permet à ceux qui ont obtenu leur diplôme d'un établissement d'enseignement postsecondaire au Canada de présenter directement une demande de résidence permanente. De plus, la politique d'intérêt public sur les permis de travail ouverts pour les résidents de Hong Kong a été modifiée au même moment afin d'inclure les titulaires d'un diplôme d'études supérieures.

Le gouvernement du Canada continuera d'appuyer le peuple de Hong Kong et de défendre les droits de la personne et les libertés fondamentales. Il continuera également à offrir l'asile aux résidents de Hong Kong qui fuient la persécution, y compris à ceux qui se trouvent à l'extérieur de Hong Kong grâce à notre programme de réinstallation. La Commission de l'immigration et du statut de réfugié (CISR) a sélectionné des demandes d'asile en provenance de Hong Kong en vue d'un triage par son équipe spéciale responsable des demandes d'asile peu complexes. Pour les besoins de ce processus, la CISR examine les demandes d'asile en fonction des conditions dans le pays, afin d'évaluer si elles peuvent être réglées sans audience ou au moyen d'une audience courte lorsqu'il y a seulement une ou deux questions déterminantes à trancher. Aucune demande n'est rejetée sans qu'il y ait une audience. Les cas plus complexes liés à des questions de crédibilité ou d'identité ne sont pas traités en tant que demandes d'asile peu complexes. En outre, IRCC a mis en place un nouveau volet dédié aux réfugiés défenseurs des droits de la personne dans le cadre du Programme de réinstallation des réfugiés. Ce nouveau

volet prévoit 250 places supplémentaires par année pour la réinstallation de réfugiés qui sont des défenseurs des droits de la personne à risque. Les réfugiés défenseurs des droits de la personne de Hong Kong peuvent être admissibles à la réinstallation au Canada en vertu de ce nouveau volet. IRCC travaille de concert avec les principaux organismes internationaux de protection des défenseurs des droits de la personne et le Haut Commissariat des Nations unies pour les réfugiés en vue de désigner les défenseurs des droits de la personne ayant le plus besoin d'être réinstallés au Canada.

Compte tenu de la situation à Hong Kong, le Canada a aussi mis en place, pour les résidents de Hong Kong, une dispense de l'interdiction de 12 mois pour la présentation d'une demande d'examen des risques avant renvoi (ERAR) (cette dispense n'existe plus). Dans la plupart des cas, les ressortissants étrangers doivent attendre 12 mois avant de pouvoir présenter une demande d'ERAR après l'obtention d'une décision défavorable à l'égard de leur demande d'asile ou d'une décision négative à une demande d'autorisation et de contrôle judiciaire de la Cour fédérale, le cas échéant. En étant exemptés de cette règle, les résidents de Hong Kong qui n'étaient pas admissibles à l'ERAR auparavant peuvent maintenant en faire la demande.