

**RÉPONSE DU GOUVERNEMENT AU DIX-HUITIÈME RAPPORT DU COMITÉ PERMANENT DE LA
CITOYENNETÉ ET DE L'IMMIGRATION DE LA CHAMBRE DES COMMUNES INTITULÉ
« À la demande générale : arriérés chroniques en immigration »**

INTRODUCTION

Le gouvernement du Canada remercie le Comité permanent de la citoyenneté et de l'immigration (le Comité) pour son rapport intitulé « À la demande générale : arriérés chroniques en immigration » (le rapport), déposé à la Chambre des communes le 14 décembre 2023. Le gouvernement du Canada remercie par ailleurs les témoins — y compris les avocats et consultants en immigration, les organismes sans but lucratif, les organismes de services aux immigrants et les militants du secteur, entre autres — qui ont fait don de leur temps et de leur expertise sur les causes fondamentales et les répercussions globales des arriérés de demandes et des délais de traitement. Ces témoins ont proposé des solutions créatives pour accélérer le traitement et améliorer la qualité des services aux clients, tout en mettant l'accent sur l'équité et la transparence. Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada (IRCC/le Ministère) et Emploi et Développement social Canada (EDSC) ont tous deux profité de l'occasion pour tirer des leçons des observations et des recommandations du Comité sur les façons possibles de renforcer le système d'immigration du Canada en réduisant les arriérés et les délais d'attente, ainsi qu'en considérant d'autres améliorations possibles du système canadien.

Le gouvernement est au fait des nombreuses difficultés auxquelles le système d'immigration est confronté, et il a commencé à prendre des mesures concrètes pour les surmonter. À cette fin, il accueille favorablement les 40 recommandations que le Comité formule dans son Rapport et qui visent à améliorer le système d'immigration du Canada, lesquelles sont présentées en trois parties :

- *Les longs délais d'attente et leurs répercussions* : Sept recommandations (1 à 7) concernent les problèmes qui touchent tous les volets du traitement de l'immigration, des arriérés les plus modestes (p. ex. demandes de citoyenneté) aux plus importants (p. ex. demandes de résidence temporaire) et les façons dont ces arriérés ont causé des difficultés considérables à des millions de travailleurs, d'étudiants, de réfugiés, de membres de la famille et de personnes protégées au Canada.
- *Causes probables des arriérés de demandes et des délais de traitement* : Sept recommandations (8 à 14) concernent les causes fondamentales des arriérés et des délais de traitement du système d'immigration, notamment dans le système Entrée express et le volet de résidence temporaire, ainsi que les défis, y compris la gestion des capacités, la transition vers le numérique, et les répercussions de facteurs extérieurs comme la pandémie de COVID-19.
- *Exigences et solutions* : 26 recommandations (15 à 40) proposent des solutions, émanant entre autres des témoins lors de leur comparution devant le Comité, pour améliorer le système d'immigration, telles que de fournir aux clients des délais de traitement plus adéquats et équitables, de renforcer la transparence et les mesures d'équité au sein du système d'immigration et de veiller à ce que le Ministère soit en mesure de répondre de façon proactive aux crises humanitaires mondiales.

Avant d'aborder les réponses du gouvernement à chacune de ces recommandations, le présent document donne un bref aperçu du contexte dans lequel opère le programme d'immigration et des efforts déjà déployés pour réduire les arriérés et les délais de traitement dans les programmes d'immigration et de citoyenneté du Canada.

Une immigration bien gérée contribue à l'atteinte des objectifs sociaux, culturels et économiques du Canada

Le cadre d'immigration du Canada repose sur un modèle de migration gérée, qui comporte des cibles annuelles d'admission de résidents permanents, le traitement des demandes de résidence temporaire pour les personnes souhaitant travailler, séjourner ou étudier au pays, et

des avenues pour les groupes vulnérables. Ces activités, ainsi que d'autres, sont toutes menées dans le but d'atteindre un large éventail d'objectifs, conformément à l'intention énoncée dans la *Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés* (LIPR), y compris « de permettre au Canada de retirer de l'immigration le maximum d'avantages sociaux, culturels et économiques ».

La migration internationale représentait la quasi-totalité de la croissance enregistrée (96 %) en 2022. D'ici 2032, on prévoit que l'immigration représentera 100 % de la croissance de la population totale et de la population active du Canada. Le poids de l'immigration dans la croissance démographique canadienne n'est pas qu'une simple question de chiffres : l'immigration permet au Canada de répondre aux besoins de main-d'œuvre, contribue à la croissance économique du pays et renforce le tissu social et culturel.

Le nombre de demandes de résidence permanente et temporaire demeure élevé

Le nombre de demandes de statut de résident permanent continue de dépasser le nombre de places d'admission disponibles, selon le Plan des niveaux d'immigration, qui prévoit le nombre et la « répartition » des places d'admission de résidents permanents (RP) autorisées chaque année. Les RP peuvent être admis au Canada au titre de trois catégories — immigration économique, regroupement familial, et réfugiés et personnes protégées — ainsi qu'une catégorie supplémentaire dite « autres », qui englobe les admissions pour des considérations d'ordre humanitaire. Les cibles d'admissions du gouvernement visent à appuyer la réunification des familles, à prioriser la croissance économique et à répondre aux crises humanitaires dans le monde.

Le Canada est également témoin d'une croissance du nombre de résidents non permanents — résidents temporaires, étudiants étrangers et demandeurs d'asile — qui entrent au Canada. Cette croissance, jumelée à l'augmentation du nombre de demandeurs d'asile au Canada et à des considérations nationales entourant les travailleurs étrangers temporaires et les étudiants étrangers, exerce une pression sur l'ensemble du gouvernement. Même si IRCC effectue une projection rigoureuse du volume de demandes de résidence temporaire reçues, il n'a pas de prise sur le volume de demandes de résident non permanent qu'il accepte de traiter, et n'exerce aucun contrôle direct sur le nombre de demandes d'asile déposées au cours d'une année donnée.

En 2023, IRCC a reçu 5,98 millions de demandes de résidence temporaire (y compris les demandes de visiteur) et a rendu 5,86 millions de décisions. Il s'agit d'une hausse de 53 % du nombre de décisions rendues en 2022. Le gouvernement reconnaît que la croissance du nombre de demandes de résidence temporaire a exacerbé les arriérés et a fait augmenter les délais de traitement, comme le souligne le rapport. Pour prendre acte de cette hausse rapide, surtout en ce qui concerne les étudiants étrangers, le gouvernement a annoncé en janvier 2024 un plafonnement temporaire du nombre de demandes de permis d'études pour stabiliser la croissance sur une période de deux ans. En février 2024, le délai de traitement des permis de travail était de 66 jours, juste un peu au-dessus de la norme de service de 60 jours. Le gouvernement prévoit atteindre et maintenir ce délai une fois que les modifications exigent que les demandes de permis d'études incluent la lettre d'acceptation vérifiée ainsi que la lettre d'attestation provinciale ou territoriale, conformément aux instructions ministérielles qui ont établi le plafond.

Des mesures concrètes ont été entreprises et des progrès ont été réalisés

Au moment de l'étude du Comité (du 5 mai au 1^{er} novembre 2022), le Canada ne s'était pas encore remis des contrecoups de la pandémie de COVID. Pendant 8 mois, et après une fermeture de 17 mois, la frontière canadienne n'était ouverte qu'aux ressortissants étrangers complètement vaccinés voyageant pour des motifs discrétionnaires pendant, et la priorité était accordée à la réinstallation des Afghans et à l'aide aux personnes fuyant la guerre en Ukraine. Reconnaisant les défis permanents en matière de prestation de services découlant de la pandémie, le premier ministre a annoncé en juin 2022 la création d'un nouveau groupe de travail ministériel chargé d'améliorer les services gouvernementaux en se concentrant avant tout sur la réduction des délais, en particulier pour améliorer le traitement des demandes de passeport et d'immigration et pour éliminer les arriérés.

De son côté, en février 2023, IRCC a lancé un examen stratégique de l'immigration intitulé « Un système d'immigration pour l'avenir du Canada : renforcer nos collectivités » afin de prendre connaissance directement des points de vue quant à la meilleure manière dont les politiques et les programmes d'immigration du Canada peuvent répondre aux besoins actuels et futurs du pays. Pour ce faire, un exercice complet d'examen des politiques, de recherche et de mobilisation a été réalisé en vue de définir une vision pour l'avenir du système d'immigration du Canada. Le rapport final de cet examen a été rendu public en octobre 2023 et le gouvernement du Canada s'est engagé à améliorer ses services, notamment en réduisant les arriérés de demandes et en respectant les normes de service, avec des mesures et des initiatives réalisables qui font en sorte de préserver la réputation de destination de choix du Canada. Certaines de ces mesures sont déjà en cours, tandis que d'autres sont en cours d'élaboration : faire en sorte que le système d'immigration soit capable de s'adapter rapidement et de répondre de manière équitable et durable aux crises humanitaires mondiales croissantes ; l'intégration améliorée de la planification du logement, des soins de santé et des infrastructures, ainsi que d'autres services importants, dans la planification des niveaux d'immigration du Canada, en étroite collaboration avec les provinces, les territoires et les municipalités ; et rendre le site web d'IRCC plus convivial, afin que les demandeurs puissent facilement trouver les informations dont ils ont besoin. En outre, le rapport final de l'examen a mis l'accent sur le l'élaboration d'une nouvelle politique d'immigration francophone visant à renforcer la vitalité des communautés francophones en situation minoritaire, tout en maintenant et en augmentant le poids démographique des communautés francophones minoritaires au Canada. La nouvelle politique, annoncée par le Ministre en janvier 2024, reconnaît l'immigration francophone comme une priorité clé et permanente d'IRCC qui est intégrée dans le processus décisionnel et les processus ministériels, a fixé un nouvel objectif d'immigration francophone de 6 % des admissions de résidents permanents d'expression française pour la population canadienne hors Québec, et veillera à ce qu'IRCC atteigne les objectifs énoncés dans le Plan des niveaux. Les nouvelles mesures ministérielles viseront à renforcer les actions d'IRCC dans le continuum de l'immigration pour les résidents permanents et temporaires et seront soutenues par un investissement de plus de 137 millions de dollars dans le cadre du Plan d'action pour les langues officielles 2023-2028 du gouvernement du Canada.

Le Bureau du vérificateur général (BVG) a évalué les efforts déployés par IRCC entre le 1^{er} janvier et le 31 décembre 2022 pour traiter les demandes de résidence permanente en vue d'atteindre les objectifs économiques, humanitaires et de regroupement familial. Le BVG a fait six recommandations pour améliorer le traitement des RP — avec lesquelles le gouvernement est en accord. Depuis cette vérification, IRCC a continué de résorber ses arriérés en numérisant les demandes, en embauchant et en formant du nouveau personnel et en tirant parti des technologies d'automatisation pour accroître la capacité et l'efficacité du traitement. Par conséquent, IRCC est en mesure maintenant, ou est sur le point de, respecter ses normes de service, c.-à-d. pour 80 % des dossiers, dans plusieurs secteurs d'activité. En août 2022, IRCC a également commencé à publier des données mensuelles dans le but d'informer le public concernant les efforts continus déployés pour réduire les arriérés de demandes.

Parallèlement au groupe de travail du Premier ministre, à l'examen stratégique de l'immigration et à l'étude du BVG, IRCC a commencé en 2022 à travailler sur la troisième phase de son programme de modernisation de la plateforme numérique (MPN3). Le MPN3 comprend des améliorations de programmes et de politiques, des processus opérationnels mis à jour et de nouvelles plateformes technologiques, le tout dans le but de mettre sur pied un système numérique qui continue d'adapter ses services en matière de migration, de citoyenneté et de passeport pour créer des moyens nouveaux et novateurs de fournir des services, appuyer des communautés solides et prospères, protéger la santé et la sécurité des Canadiens et aider le Canada à se positionner avantageusement sur la scène internationale, tout en améliorant l'expérience client et employé dans son ensemble. Le Ministère commencera bientôt à mettre en œuvre le premier projet du programme, qui jettera les bases d'une expérience client améliorée grâce à un nouveau guichet unique pour les clients. Il est prévu que le nouveau compte en ligne soit progressivement déployé pour les clients de tous les secteurs d'activité d'IRCC à partir du printemps 2024 (avec une sous-catégorie de clients titulaires d'un visa de résident temporaire et de visiteur), jusqu'en 2025.

Enfin, le Plan sur les niveaux d'immigration 2024-2026 (Plan des niveaux) a été déposé le 1^{er} novembre 2023 et vise à établir un équilibre entre le besoin de croissance démographique et économique du Canada et sa capacité d'accueillir et d'intégrer les nouveaux arrivants, tout en maintenant la confiance dans le système d'immigration du Canada. Le plan des niveaux a signalé l'intention de mettre en œuvre une approche pangouvernementale de la planification des niveaux, en reconnaissance des pressions nationales continues, dont l'approche continuera d'évoluer dans les plans futurs par le biais d'une mise en œuvre progressive, tel qu'indiqué dans le rapport *Un système d'immigration pour l'avenir du Canada*.

Dans l'avenir

Bien que le Canada soit reconnu à l'échelle internationale pour son système de migration gérée et demeure un chef de file au chapitre de la réinstallation des réfugiés, IRCC et ses partenaires doivent faire preuve de vigilance et résoudre les difficultés actuelles et émergentes. Le gouvernement reconnaît que la modernisation et le renforcement de son système d'immigration sont nécessaires pour que le Canada demeure une destination de choix et puisse continuer de venir en aide aux personnes les plus vulnérables dans le monde. Dans ce contexte, le gouvernement souscrit en totalité, en partie ou en principe à la grande majorité des recommandations du rapport et prend déjà des mesures dans plusieurs domaines.

Dans tous les cas, les actions futures seront examinées avec soin afin de s'assurer que les changements dans une partie du système ne résultent pas à un risque involontaire, impact de services, ou des coûts ailleurs dans le système. Des efforts pour renforcer l'efficacité seront faits en consultation et coordination avec les partenaires en prestation de service des programmes d'immigration tels que l'Agence des services frontaliers du Canada (ASFC) afin d'assurer la continuité de la sûreté et la sécurité de nos collectivités.

Les recommandations du Comité sont abordées sous les cinq thèmes suivants :

- Amélioration de l'expérience de l'utilisateur ;
- Traitement des réfugiés, des membres de la catégorie du regroupement familial et des personnes vulnérables ;
- Intégration des nouveaux arrivants au marché du travail ;
- Gestion des demandes et des ressources ;
- Amélioration de la formation des agents.

Note aux lecteurs : On parle d'« accord de principe » lorsque le gouvernement est d'accord avec l'intention d'une recommandation, mais que le langage de la recommandation ne cadre pas tout à fait avec l'intention de politique ou la réalité opérationnelle. On parle d'« accord partiel » lorsque le gouvernement est d'accord avec une partie de la recommandation uniquement, mais pas avec une autre.

Les réponses du Gouvernement aux 40 recommandations du Comité suivent ci-dessous.

THÈME 1 : AMÉLIORATION DE L'EXPÉRIENCE DE L'UTILISATEUR

(en réponse aux recommandations 3, 7, 10, 11, 12, 16, 17, 23, 25, 26, 30 et 31)

Le Comité a défini des mesures qui pourraient être prises relativement au système d'immigration pour mener à plus d'efficacité, de transparence, de clarté, de rapidité et de choix pour les personnes qui interagissent avec le système. Le gouvernement souscrit, soit en partie, en totalité ou en principe, à toutes les recommandations dans ce sous-thème, et a déjà entrepris des travaux en ce sens.

Programme de modernisation de la plateforme numérique et plateforme d'expérience client

*Recommandation 3 — Envoyer un accusé de réception électronique dès la soumission en ligne du dossier : **Souscrit à la recommandation***

*Recommandation 10 — Auditer le processus et les formulaires sur les portails en ligne : **Souscrit à la recommandation***

*Recommandation 11 — Consulter les utilisateurs du système et des portails en ligne : **Souscrit à la recommandation***

*Recommandation 12 — Utiliser un langage simple et améliorer le niveau du français : **Souscrit à la recommandation***

*Recommandation 16 — Mettre les dossiers à jour en temps réel : **Souscrit à la recommandation***

*Recommandation 23 — Créer un portail propre à la résidence permanente pour les aides familiaux : **Souscrit en partie à la recommandation***

*Recommandation 31 — Permettre aux candidats d’apporter des corrections mineures à leur demande : **Souscrit à la recommandation***

Dans le cadre du programme de modernisation de la plateforme numérique (MPN), IRCC repense ses activités pour offrir une expérience client moderne et un système d’immigration plus efficace, en s’appuyant sur de nouvelles technologies et capacités de gestion des données. L’un des principaux objectifs de ce remaniement est de réduire le nombre d’outils numériques individuels non intégrés que doivent manipuler les clients, en les remplaçant par un seul point d’interaction avec IRCC répondant à leurs besoins avec clarté et cohérence à toutes les étapes de leur parcours d’immigration. À cette fin, IRCC lance un nouveau compte client en ligne qui servira de guichet unique pour les demandeurs, en leur offrant un maximum de transparence sur l’état d’avancement de leurs dossiers. À compter de 2024, ce nouveau compte en ligne devrait être déployé graduellement sur une période de deux ans pour tous les clients d’IRCC, y compris ceux qui présentent une demande au titre du programme des aides familiaux.

IRCC interroge régulièrement des clients sur les sources d’irritation rencontrées lors de leur expérience de service, et s’emploie à offrir plus de visibilité et d’assurance, surtout lors de la transmission d’information en ligne. Dans le cadre du nouveau compte en ligne créé grâce à la MPN, IRCC prévoit des fonctionnalités de notification tout au long du processus, y compris une confirmation automatique de la soumission réussie de la demande en ligne.

Comme avec tout système en ligne, des bogues et des erreurs pourront se produire, surtout en présence d’une technologie vieillissante. Le gouvernement convient de consulter les utilisateurs du système en ligne et des portails, pour dépanner les défauts et les problèmes techniques. En ce qui concerne le contenu Web général — à l’extérieur des comptes et des portails accessibles par authentification —, IRCC observe le rendement des sites et les données de rétroaction des utilisateurs au moyen de divers mécanismes : Sondage sur la réussite des tâches de Canada.ca, outil de rétroaction sur la page Web, analytique Web et essais de convivialité. Grâce à ces mécanismes de rétroaction et à partir des commentaires des clients, IRCC a — entre autres mesures prises — mis à jour sa page d’ouverture de session sécurisée pour aider les utilisateurs à obtenir de l’aide technique, et offre maintenant du contenu de dépannage dans le Centre d’aide en ligne d’IRCC. Les comptes et portails en ligne comportent des mécanismes et outils de rétroaction similaires qui peuvent mettre en évidence les problèmes techniques.

Le Ministère cherche sans cesse des solutions aux comptes et aux portails problématiques. D’ailleurs, les travaux en cours sur le nouveau compte client en ligne sont alimentés par la consultation de partenaires externes et de clients lors d’ateliers de conception conjointe et de sondages, ainsi que de vagues régulières d’essais de convivialité. Le nouveau compte en ligne offrira également aux clients la possibilité d’envoyer leurs commentaires à partir de la plateforme, ce qui aidera à recueillir de l’information en temps réel pour régler les problèmes techniques qu’ils rencontrent. De plus, tous les portails des clients sont appelés à être remplacés par le nouveau compte en ligne à mesure qu’il est déployé graduellement au cours des deux prochaines années. Par conséquent, le Ministère s’engage à examiner les bogues connus du portail en ligne et à résoudre en priorité ceux qui empêchent les clients de recevoir les services d’IRCC. Le Ministère établira un ordre de priorité pour les tâches d’entretien urgentes et hautement prioritaires, en tenant compte des problèmes rencontrés par les clients.

Un autre des moyens que peut prendre le gouvernement pour améliorer l’expérience de l’utilisateur dans le système d’immigration est d’utiliser un langage simple et exact dans les deux langues officielles. À ce titre, le gouvernement est d’accord avec la recommandation du

Comité consistant à privilégier un langage simple et à améliorer le niveau du français. IRCC applique les consignes de langage clair énoncées dans la Politique sur les communications et l'image de marque et dans le guide de style de Canada.ca lors de ses travaux de simplification du contenu opérationnel et politique, en français et en anglais, dans le but d'en tirer du contenu Web clair et axé sur l'utilisateur, aussi lisible que possible et apte à répondre aux besoins d'un auditoire diversifié. Dans le nouveau compte en ligne, IRCC renforcera l'usage d'un langage simple dans tous les processus de demandes, y compris dans le français écrit. IRCC continuera de procéder à des tests de convivialité de l'ensemble de la correspondance, des portails en ligne, des processus de demandes et du contenu Web qui s'adressent aux clients, en français et en anglais, avant et après leur lancement officiel, pour s'assurer que les formulations sont claires et compréhensibles pour tous. En parallèle, un projet est en cours pour améliorer l'expérience utilisateur et la lisibilité des guides de demandes.

De plus, IRCC a entrepris d'accroître l'utilisation du langage simple dans ses processus de demande et la correspondance avec les clients. Par exemple, le Ministère mène actuellement une initiative de révision et d'amélioration des lettres de refus dans les programmes de résidence temporaire, qui constituent la dernière étape du processus de demande (c.-à-d. la décision). À cette fin, le Ministère a consulté ses partenaires pour simplifier les phrases les plus complexes de la correspondance, la lettre de refus de permis d'étude elle-même et l'explication du motif de refus. Le Ministère travaille actuellement à la transposition de ces améliorations aux lettres de refus des autres programmes de résidence temporaire et mettra les nouvelles versions des lettres en circulation dans le cadre du déploiement de la modernisation de la plateforme numérique.

Le Comité souligne dans sa recommandation le besoin de rendre publics des délais de traitement exacts et équitables, et de donner plus de transparence au processus de demande, afin de corriger les causes probables à l'origine des arriérés. En septembre 2022, IRCC a commencé à lancer des outils de suivi de demandes pour la plupart des programmes de résidence temporaire, de résidence permanente et de citoyenneté, afin d'aider les clients et leurs représentants à suivre facilement l'état de leur demande en ligne et de leur communiquer des mises à jour plus fiables. Le site Web d'IRCC contient de l'information qui aide les clients à comprendre comment vérifier l'état de leur demande et le sens des divers états mentionnés. L'option « Comment puis-je vérifier l'état de ma demande ? » et le Centre d'aide sont les parties les plus consultées du site Web d'IRCC. La fonctionnalité de suivi de la demande sera intégrée au nouveau compte en ligne déployé dans le cadre de la MPN, et améliorée. Une fois terminé, le nouveau compte en ligne offrira les fonctions suivantes : un outil de recherche de programmes en ligne modernisé (c'est-à-dire un outil d'auto-évaluation) qui permettra aux clients de trouver plus facilement les programmes qui répondent le mieux à leurs besoins, la possibilité pour les clients de modifier leurs coordonnées en ligne, ce qui leur évitera d'avoir à appeler le Centre de soutien à la clientèle ou à lui envoyer un courriel pour mettre à jour ou confirmer les changements ; la possibilité pour les clients de télécharger les documents demandés et les documents supplémentaires directement dans leur compte (plutôt que d'avoir à les envoyer par courriel au Centre de soutien à la clientèle pour qu'ils soient téléchargés manuellement) ; le regroupement des outils destinés aux clients dans un seul compte, avec une seule ouverture de session, ce qui signifie qu'il y aura moins de noms d'utilisateur et de mots de passe à retenir pour les comptes d'IRCC et que cela favorisera une approche « une fois suffit » au fur et à mesure que les clients poursuivent leur parcours d'immigration ; et une nouvelle présentation du compte, qui offrira une interface utilisateur et une expérience améliorées et plus cohérentes pour les clients. À mesure que sont mis en œuvre les changements au compte en ligne et aux nouveaux outils de suivi de l'état des dossiers, IRCC met à jour le site Web en conséquence en s'assurant que les instructions de vérification de l'état des demandes sont faciles à utiliser et à comprendre.

Afin d'offrir un service davantage axé sur le client, le Comité recommande d'offrir aux demandeurs la possibilité d'apporter des corrections mineures à leur demande, par exemple d'ajouter un document oublié. Le gouvernement souscrit à cette recommandation. À l'heure actuelle, les clients peuvent modifier leurs demandes ou corriger des erreurs à tout moment jusqu'à ce qu'une décision soit rendue. Le site Web d'IRCC fournit des instructions aux clients sur la mise à jour de leur demande, notamment la modification et la correction du contenu du dossier et l'ajout de documents manquants. Le client peut soumettre de l'information à l'aide

des formulaires Web d'IRCC à tout moment pendant le traitement de sa demande. Le personnel d'IRCC examine ces soumissions, apporte des mises à jour au besoin et joint les éventuels nouveaux documents aux demandes. Qui plus est, le nouveau compte en ligne créé dans le cadre de la MPN offrira une fonctionnalité de validation améliorée réduisant le risque d'oubli de documents ou d'information. Il offrira également aux clients une nouvelle fonctionnalité libre-service pour apporter des modifications à certains de leurs renseignements personnels, par exemple leur adresse postale. Les clients pourront également téléverser des renseignements ou des documents supplémentaires, y compris des documents demandés par les agents, ou informer IRCC d'éventuels changements à apporter à leur demande après sa soumission et avant la prise d'une décision définitive.

Transparence, exactitude et équité procédurale

*Recommandation 7 — Proposer des options claires pour la cérémonie de citoyenneté : **Souscrit en principe à la recommandation***

*Recommandation 17 — Publier des délais de traitement exacts : **Souscrit à la recommandation***

*Recommandation 25 — Énoncer clairement les critères appropriés permettant de comprendre comment les décisions sont prises : **Souscrit à la recommandation***

*Recommandation 26 — Enregistrer les entrevues : **Souscrit en principe à la recommandation***

*Recommandation 30 — Communiquer les notes des agents aux demandeurs : **Souscrit en principe à la recommandation***

Pour que le Canada demeure une destination de choix et que nos collectivités continuent de se renforcer et d'évoluer, le gouvernement doit se doter d'un système moderne, efficace, équitable et transparent. À cette fin, le gouvernement convient de publier des délais de traitement exacts en ligne. À l'heure actuelle, IRCC publie les délais de traitement des dossiers achevés les plus récents pour ses principaux secteurs d'activité sur le site Web du Ministère, qui comprend à la fois les secteurs d'activité qui ont des normes de service et celles qui n'en ont pas. Certains secteurs d'activité à faible volume, de nature temporaire ou des programmes pilotes ne sont pas pris en compte. IRCC continue d'évaluer les performances de ces programmes avec l'intention de publier les délais de traitement lorsque les données seront suffisamment fiables pour les clients. Les délais de traitement annoncés sont mis à jour chaque semaine à partir des données antérieures et indiquent le temps qu'il a fallu au Ministère pour traiter 80 % des demandes au cours des six derniers mois pour les programmes de résidence permanente et de citoyenneté et sur huit semaines pour les programmes de résidence temporaire. Les délais de traitement réels varient en fonction d'un certain nombre de facteurs, soit : le type de demande soumise, le nombre de demandes en cours de traitement, la rapidité et l'exactitude des réponses des clients aux éventuelles demandes ou réserves d'IRCC, le degré de difficulté de la vérification des renseignements fournis pour IRCC, et l'intervention de partenaires pour les vérifications de sécurité et les vérifications des antécédents. Le Ministère effectue des essais de convivialité du contenu Web auprès des clients pour s'assurer que l'information sur les délais de traitement est communiquée de façon claire et utile. En parallèle, le Ministère étudie actuellement de nouvelles méthodes de calcul des estimations prospectives des délais de traitement, à mettre en œuvre d'ici la fin de 2024. Elles permettront au Ministère de communiquer des délais d'attente prévus plus exacts en tenant compte du volume et du nombre de demandes en cours.

Le gouvernement estime que la recommandation du Comité consistant à transmettre toutes les notes pertinentes de l'agent au demandeur à chaque étape du processus de demande s'inscrit dans l'initiative du gouvernement ouvert, dont le Canada fait partie depuis 2012, et améliorera la transparence, élément clé d'une expérience client positive. Des mesures sont déjà prises pour mettre cette recommandation en pratique dans le cadre du projet pilote de transparence opérationnelle d'IRCC, en commençant par les notes de décision de l'agent en cas de refus de la demande. D'après les résultats préliminaires du projet pilote, la communication de ce type d'information a aidé les clients à mieux comprendre les motifs du refus, ce qui a réduit le nombre de demandes d'accès à l'information par rapport au nombre enregistré pour les demandes dont les notes de décision n'avaient pas été transmises.

Par ailleurs, le nouveau compte en ligne inclura la communication proactive des notes de décision de l'agent relatives à une demande, dans le cadre de l'amélioration des information

sur l'état d'avancement de la demande. Les notes de décision des agents commenceront à être disponibles pour les divers secteurs d'activité au fur et à mesure que ces derniers seront intégrés au nouveau compte en ligne, à partir de 2024. Il est prévu que le nouveau compte en ligne sera progressivement déployé pour les clients de tous les secteurs d'activité d'IRCC avant la fin de l'année 2025. Les demandeurs de visa de résident temporaire seront les premiers à recevoir les notes de l'agent ; cette fonctionnalité sera mise en service en 2024. Le projet pilote a été réalisé pour déterminer les effets potentiels de ce projet et pour évaluer l'application de la fonctionnalité à l'ensemble des notes des agents. Il faudra procéder à une analyse pour déterminer quelles notes doivent être jugées pertinentes et communicables. Avant la mise en œuvre complète, toutefois, il faudra instaurer des mesures de contrôle pour prévenir la communication accidentelle de renseignements confidentiels ou sensibles ou appartenant à des tiers. Il faudra également accorder une attention particulière au respect des attentes en matière de protection de la vie privée et de gestion des données dans la conduite de cette initiative. Par conséquent, le gouvernement souscrit en principe à cette recommandation de fournir les notes des agents aux clients de l'immigration.

Le gouvernement souscrit à la recommandation du Comité consistant à énoncer clairement les critères appropriés pour permettre de comprendre comment les décisions sont prises. Les agents comme le public peuvent consulter la *Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés* et son règlement, de même que les politiques d'intérêt public et les instructions ministérielles, qui sont tous publiés en ligne. Enfin, sur son site web, IRCC simplifie les exigences opérationnelles et de politique en proposant un contenu web axé sur l'utilisateur et rédigé en langage clair. Ce contenu priorise les besoins des différents publics et répond aux exigences en matière de langage clair de la politique de communication et d'identité fédérale et du guide de style Canada.ca. On y trouve également des guides spécifiques aux programmes, des listes de contrôle des documents et une fonction d'aide regroupant les questions les plus fréquemment posées, décrivant les exigences des différents programmes et les informations nécessaires à la présentation d'une demande.

Selon le type de demande, l'agent applique les principes de l'équité procédurale lorsqu'il prend une décision, ce qui consiste notamment à informer le demandeur de ses éventuelles réserves, s'il y a lieu, et de lui donner la possibilité d'y répondre. Le Ministère s'engage à communiquer clairement les motifs de ses décisions en mentionnant la législation applicable, et travaille actuellement à clarifier les formulations employées pour énoncer la décision définitive. Cette démarche s'inscrit dans le cadre du programme pilote de transparence opérationnelle, qui vise à revoir la formulation des lettres de refus des demandes de RT afin d'en simplifier le langage et la structure, comme mentionné précédemment.

Comme dans sa réponse au rapport « Promouvoir l'équité dans les décisions d'immigration au Canada » du Comité permanent de la citoyenneté et de l'immigration, le gouvernement souscrit en principe à la recommandation selon laquelle les entrevues menées par IRCC ou des tiers devraient être enregistrées à des fins de reddition de comptes et pour disposer d'éléments de preuve à présenter lors d'un éventuel contrôle judiciaire de la décision définitive. IRCC s'engage sans réserve à assurer l'équité procédurale dans ses entrevues. Bien que certains décideurs d'IRCC mènent également des entrevues à distance pour déterminer la recevabilité, par téléphone et vidéoconférence, l'enregistrement audio ou vidéo des entrevues présente des complications en matière de protection de la vie privée, particulièrement pour les personnes vulnérables dont la sécurité peut être compromise par un tel enregistrement. Étant donné que l'intention derrière cette recommandation est d'utiliser les enregistrements comme éléments de preuve lors d'un éventuel contrôle judiciaire, la vidéo ferait partie de l'enregistrement accessible au public, ce qui pourrait avoir des répercussions sur les clients vulnérables, par exemple les victimes de la traite de personnes ou de mariages forcés. À la lumière de ces considérations, le Ministère s'engage à étudier plus à fond la possibilité de procéder à des enregistrements (audio ou vidéo) tout en assurant l'équité procédurale et l'application des articles pertinents de la LIPR et de son règlement et en préservant la sécurité des clients et des employés. À cette fin, il étudie notamment les pratiques exemplaires que suivent d'autres organismes tels que la Commission de l'immigration et du statut de réfugié du Canada. De plus, le Ministère continuera d'explorer des moyens d'optimiser le processus d'entrevue, par exemple en élaborant une procédure normalisée pouvant être utilisée partout au pays et à l'étranger.

Le gouvernement souscrit en principe à la recommandation du Comité de proposer des options claires pour la cérémonie de citoyenneté afin que chacun puisse choisir celle qui répond le mieux à ses besoins et d'assujettir tout séant d'auto-administration du serment de citoyenneté à des mesures d'intégrité rigoureuses. Le Canada a accueilli un nombre record de nouveaux citoyens en 2022-2023, soit 364 166 comparativement à 248 000 en 2019-2020 (avant la pandémie), une situation facilitée grâce à la mise en œuvre des cérémonies virtuelles (aussi appelées cérémonies par vidéo) et à des gains d'efficacité.

IRCC a repris la tenue de cérémonies en personne en juillet 2022, tout en maintenant la possibilité de participer à ces cérémonies de façon virtuelle. Ce mode de prestation permet d'améliorer l'efficacité, la rapidité des services et la flexibilité pour les clients d'un bout à l'autre du pays, y compris dans les régions rurales et éloignées. Le Ministère invite les clients à une cérémonie soit en personne, soit virtuelle en tenant compte de considérations opérationnelles ; les clients peuvent toutefois demander de changer de format (p. ex. participer à une cérémonie en personne plutôt que virtuelle, ou vice versa) et le gouvernement fera de son mieux pour répondre à leurs préférences.

Les cérémonies virtuelles ont considérablement contribué à la réduction des arriérés de demandes de citoyenneté, alors que les initiatives de modernisation, telles que les demandes par voie électronique pour la plupart des demandes de citoyenneté et de certificat de citoyenneté ont réduit (et continue à réduire) les délais de traitement, de sorte que l'on prévoit retourner aux normes de service d'ici le printemps 2024.

L'imposition des cérémonies en personne comme option par défaut aurait des répercussions sur un certain nombre de facteurs, y compris le nombre de clients servis et les coûts. Le Ministère cherche plutôt à augmenter le pourcentage de clients qui prêteront serment en personne en 2024-2025 et à préciser que toutes les personnes peuvent demander le format de cérémonie qui leur convient le mieux, sous réserve des disponibilités.

En outre, le ministère poursuit son travail de modernisation du programme de citoyenneté du Canada afin d'améliorer le service à la clientèle, d'accroître l'efficacité du traitement et de renforcer l'intégrité du programme. Dans le cadre de la modernisation du programme de citoyenneté, le ministère tiendra compte des commentaires reçus des Canadiens et les intégrera dans l'évaluation des options et des décisions sur la voie à suivre.

THÈME 2 : TRAITEMENT DES RÉFUGIÉS, DES MEMBRES DE LA CATÉGORIE DU REGROUPEMENT FAMILIAL ET DES PERSONNES VULNÉRABLES

(en réponse aux recommandations 4, 5, 6, 13, 19, 20, 22, 24, 36, 37 et 38)

Le gouvernement souscrit en totalité, en partie ou en principe aux recommandations de ce thème, et a déjà entrepris des travaux pour les mettre en œuvre. Les motifs sont détaillés ci-dessous.

Catégorie des réfugiés

*Recommandation 4 — Annuler l'obligation d'obtenir le document de détermination du statut de réfugié du HCR pour les réfugiés parrainés par le secteur privé : **Souscrit en partie à la recommandation***

*Recommandation 5 — Allonger la liste des partenaires de recommandation pour les réfugiés : **Souscrit en principe à la recommandation***

*Recommandation 6 — Remédier aux préoccupations concernant le Cadre d'intégrité du programme pour les signataires d'entente de parrainage : **Souscrit en partie à la recommandation***

Le Comité recommande qu'IRCC « annule les exigences relatives à l'obtention du document de détermination du statut de réfugié du HCR pour tous les réfugiés parrainés par le secteur privé », recommandation à laquelle le gouvernement souscrit en partie. Dans le cadre du Programme de parrainage privé de réfugiés (PPPR), certains groupes de parrainage sont déjà exemptés de l'obligation de présenter les documents de détermination du statut de réfugié délivrés par le HCR, ce qui répond en soi à la recommandation du Comité. À titre de précision,

les signataires d'entente de parrainage (SEP), qui représentent environ la moitié des admissions au titre du programme, ne sont pas tenus de joindre à leur demande une preuve de détermination du statut de réfugié délivrée par le HCR. Les SEP sont des partenaires de confiance et de longue date sur qui le Ministère peut compter pour exécuter le programme ; ils sont chargés d'évaluer si les demandeurs satisfont aux exigences de recevabilité en tant que réfugiés, dans le cadre de leur entente de parrainage avec le Ministère. Les demandes soumises par des répondants au Québec dans le cadre du PPPR ne sont pas assujetties à l'exigence relative à l'obtention du document de détermination du statut de réfugié.

Les deux autres volets — les groupes de cinq (G5) et les répondants communautaires (RC) — ont l'obligation de joindre un document de détermination du statut de réfugié à leur demande de parrainage. Ce document atteste que le demandeur s'est vu reconnaître le statut de réfugié au terme du processus de détermination à cette fin. Par conséquent, l'exigence de cette preuve cadre avec les objectifs de protection des personnes déplacées et persécutées. Elle aide aussi, en partie, à gérer l'accès au programme, puisque seuls les demandeurs qui détiennent cette attestation peuvent présenter une demande au titre de ces deux programmes, ce qui limite le nombre de demandeurs. Les personnes qui n'ont pas obtenu cette attestation peuvent tout de même avoir accès au PPPR si elles sont parrainées par un SEP. Le Ministère étudie actuellement d'autres méthodes qui permettraient de mieux gérer la réception des demandes des volets G5 et RC afin de réduire le volume de demandes en traitement et d'offrir des délais de traitement plus courts et plus prévisibles.

Approuvé en mars 2022 et mis en œuvre en octobre 2023, le Cadre d'intégrité du programme (CIP) répond au besoin d'IRCC d'améliorer la surveillance et la visibilité du soutien offert par les SEP. Ce besoin est ressorti des évaluations du PPPR de 2007 et de 2015, ainsi qu'à la multiplication des préoccupations quant à l'intégrité et à la conformité des répondants depuis l'Opération visant les réfugiés syriens. IRCC a élaboré le CIP en consultation avec la communauté de parrainage, représentée par le Conseil des SEP, l'Unité de navigation des SEP et le Programme de formation sur le parrainage privé des réfugiés. Lors de l'élaboration du Cadre, IRCC a suivi une approche privilégiant l'allègement du fardeau administratif que ce nouveau processus imposerait aux répondants, tout en tenant compte du besoin de répondre aux préoccupations concernant l'intégrité du PPPR.

IRCC reconnaît qu'il y a lieu d'affiner cette première mouture du cadre, c'est pourquoi il souscrit en partie à la recommandation de remédier aux préoccupations concernant le CIP et les exigences à l'égard des SEP. Étant donné que le cycle du CIP devrait durer cinq ans, IRCC travaille déjà en collaboration avec la communauté de parrainage pour recueillir des commentaires qui permettront au Ministère d'intégrer les leçons apprises et de poursuivre l'optimisation du processus, en veillant à dissiper les préoccupations relatives à l'intégrité. L'intérêt demeure marqué pour le parrainage des réfugiés, comme en témoignent la forte demande pour des places de la part des SEP et le grand nombre de demandes reçues des G5 et des RC, ainsi que des demandes de nouveaux organismes souhaitant devenir SEP.

Le gouvernement souscrit en principe à la recommandation voulant qu'IRCC s'affranchisse de sa dépendance au HCR pour la sélection des réfugiés et le traitement des demandes et que le Ministère allonge plutôt la liste de partenaires de recommandation pour les réfugiés. Dans le cadre de l'Examen stratégique de l'immigration, IRCC s'est engagé à conclure des partenariats avec des organismes sur le terrain pour la recommandation de personnes ayant besoin de voies d'accès au Canada pour des motifs d'ordre humanitaire et autres.

Ces dernières années, IRCC est de plus en plus sollicité pour élaborer et mettre en œuvre des solutions axées sur l'immigration pour diverses populations touchées par des situations de crise, y compris celles qui ne correspondent pas à la définition de réfugié. Dans ce contexte, y compris dans sa réponse à la situation en Afghanistan, IRCC a commencé à collaborer avec de nouveaux partenaires pour sélectionner les personnes à réinstaller et a établi de nouveaux partenariats pour la sélection aux fins de réinstallation, dans les deux cas, dans le cadre des programmes existants, ainsi que des mesures spéciales. Comme indiqué dans l'Examen stratégique de l'immigration, IRCC s'efforce de diversifier davantage les partenaires de recommandation, ce qui permet au Canada d'être plus inclusif dans sa réponse humanitaire.

Dans le contexte du Programme des réfugiés pris en charge par le gouvernement (RPG), le Canada s'appuie essentiellement sur le HCR comme principal partenaire de recommandation de

réfugiés à réinstaller. Le HCR est l'organisme des Nations Unies chargé de la protection des réfugiés dans le monde ; il compte actuellement plus de 29 millions de réfugiés sous son aile. Du fait de ce mandat mondial, de son empreinte internationale étendue et de son expertise en ce qui concerne la protection des réfugiés, le HCR est bien placé pour trouver et recommander les personnes ayant besoin d'être réinstallées. Le HCR offre également aux réfugiés un filet de sécurité complet, de telle sorte que ceux qui ne sont pas retenus pour la réinstallation aient tout de même accès à une aide alimentaire, à des soins médicaux et à un refuge. Par ailleurs, il collabore avec les pays d'accueil pour réduire le risque de retour forcé de réfugiés ou demandeurs d'asile dans un pays où ils seraient vraisemblablement exposés à un risque de persécution.

Le Ministère collabore également avec d'autres partenaires quand il se trouve devant un besoin ponctuel de recommandation pour venir en aide à un groupe donné. Par exemple, IRCC a récemment ajouté ProtectDefenders.eu et Frontline Defenders comme partenaires de recommandation directe pour le volet mondial voué aux défenseurs des droits de la personne du programme RPG. Par ailleurs, comme l'a annoncé le premier ministre en 2023, Rainbow Railroad est un partenaire de recommandation qui joue un rôle important en recommandant au Ministère des membres de la communauté LGBTQI+.

Dans le cadre du PPPR, IRCC collabore avec plus de 135 SEP, qui, comme il a été mentionné plus tôt, peuvent trouver des personnes n'ayant pas droit au statut de réfugié aux fins de parrainage privé.

Dans le cadre du Projet pilote sur la voie d'accès à la mobilité économique (PVAME) — parcours complémentaire du Canada pour assurer la mobilité économique des réfugiés —, IRCC a signé un protocole d'accord avec huit organismes pour identifier et recommander des candidats potentiellement admissibles et les mettre en relation avec des employeurs canadiens. Outre ces huit partenaires officiels, on compte également trois partenaires de confiance désignés, c'est-à-dire qui ont conclu une entente avec IRCC pour s'engager à remettre une « lettre de recommandation du partenaire de confiance » aux candidats qu'ils jugent admissibles selon les critères de protection du PVAME. IRCC continue de travailler à l'expansion de l'écosystème des parcours complémentaires en encourageant le recours indépendant au PVAME et en rendant le programme plus accessible, pour d'autres organismes humanitaires œuvrant à la réinstallation des réfugiés, y compris les SEP et répondants communautaires, de même que les associations d'employeurs canadiens et les organismes de développement économique régional cherchant à accroître la main-d'œuvre dans leur secteur.

Politique d'intérêt public temporaire

Recommandation 19 — Concevoir une politique d'intérêt public temporaire pour les personnes protégées : Souscrit en principe à la recommandation

Recommandation 22 — Concevoir une politique d'intérêt public temporaire de régularisation : Souscrit en partie à la recommandation

Le paragraphe 25.2 de la *Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés* confère au ministre le pouvoir d'accorder le statut de résident permanent à un étranger, ou une exemption des exigences de la LIPR ou de son règlement si le ministre estime que l'intérêt public le justifie. Il est possible de créer une politique d'intérêt public temporaire pour traiter le cas d'un groupe d'étrangers vivant une situation analogue n'est pas autrement admissible au titre d'une catégorie ou d'un programme d'immigration actuels. Toute politique d'intérêt public comporte des critères et des conditions d'admissibilité distinctes et vise à apporter une solution aux besoins précis d'une population donnée en fonction de sa situation particulière. Une politique d'intérêt public peut être révoquée par le Ministre si elle n'est plus nécessaire.

Le gouvernement souscrit en principe à la recommandation du Comité consistant à créer une politique d'intérêt public temporaire permettant aux personnes protégées dont le dossier est actuellement en attente d'obtenir automatiquement la résidence permanente. Tout en reconnaissant l'allongement des délais de traitement des personnes protégées en attente du statut de résident permanent, et la nécessité de réduire le nombre de dossiers en attente dans cette catégorie, la création d'une politique d'intérêt public temporaire entraînerait un dépassement considérable des cibles de résidents permanents et compromettrait le respect du Plan des niveaux 2024-2026 ainsi que des dispositions relatives au financement qui en

découlent à l'appui du traitement des demandes de résidence permanente, puisque le nombre d'admissions excéderait le nombre d'espaces prévus dans le Plan des niveaux approuvé par le gouvernement.

Le gouvernement reste déterminé à offrir le statut de résident permanent le plus tôt possible aux personnes protégées et continue de prendre des mesures à cette fin. Cet engagement est démontré dans la croissance des cibles d'admission de personnes protégées depuis la relance du Plan pluriannuel des niveaux en 2018, lesquelles sont passées de 16 000 à 27 000 en 2024. La nouvelle croissance prévue dans le Plan des niveaux 2024— 2026, qui portera ce nombre à 29 000 en 2025 et en 2026 (chacune des deux années), accroît encore davantage la portée de l'engagement du gouvernement envers la réduction des délais de traitement, puisque le nombre de demandes à régler augmenterait dans cette catégorie.

Comme pour toutes les admissions de résidents permanents, les cibles reposent sur la planification, les consultations avec les provinces, les territoires, les partenaires et les intervenants, et l'approbation subséquente du gouvernement — un processus qui est en cours pour le Plan des niveaux 2025-2027. La consultation à l'appui des efforts de planification avec les provinces et les territoires s'effectue dans le cadre du Forum des ministres responsables de l'immigration, y compris les discussions bilatérales directes et les contributions multilatérales au sondage annuel des intervenants, ainsi que les tables rondes ministérielles connexes. Les résultats de cet exercice constituent une considération clé dans l'établissement des cibles. Dans les plans annuels, les cibles sont fixées sur la base d'un certain nombre de facteurs, dont les résultats de la consultation, le financement, la capacité de traitement et l'établissement d'objectifs d'admission responsables. Ce processus rigoureux assure la prévisibilité opérationnelle qui aide IRCC et ses partenaires à concilier leur large éventail d'objectifs d'immigration humanitaire, familiale et économique.

Bien que nous comprenions qu'un plus grand nombre de places de résidents permanents soit réclamé pour les personnes protégées au Canada, nous devons concilier leurs besoins avec ceux des divers secteurs de la société canadienne et des autres populations vulnérables qui se sont vu promettre notre protection, dans les limites de ce qu'il est possible d'offrir. Malgré une hausse globale de 61,29 % des cibles totales d'admissions depuis le Plan des niveaux 2018-2020, de 310 000 en 2018 à 500 000 en 2026, la croissance n'arrive pas à suivre la demande pour la résidence permanente, qui continue de dépasser le nombre de places disponibles dans toutes les catégories. Les cibles établies dans le Plan ont été fixées en fonction de la capacité, définie par les fonds et les ressources disponibles, et il faudrait donc procéder à des investissements supplémentaires pour s'engager à mettre en œuvre une initiative de cette échelle.

Comme il est exposé dans le rapport « Un système d'immigration pour l'avenir du Canada », qui décrit la voie à suivre pour renforcer notre système d'immigration, IRCC continuera aussi de travailler à une approche plus pangouvernementale des niveaux d'immigration afin de favoriser une planification et une coordination intégrées entre les divers ordres de gouvernement et les partenaires et intervenants.

Le gouvernement du Canada reconnaît la contribution des personnes sans papier à l'économie, ainsi que la vulnérabilité accrue qui découle de l'absence de statut autorisé. En 2021, l'ancien ministre de l'Immigration, des Réfugiés et de la Citoyenneté a reçu le mandat de « [p]rendre appui sur les programmes pilotes existants pour poursuivre l'exploration de moyens de régulariser le statut des travailleurs sans papiers qui contribuent aux communautés canadiennes ». La mise en œuvre de cet engagement est en cours. L'octroi du statut de résident permanent — hors des voies d'accès et de la planification des niveaux actuels au moyen d'une politique d'intérêt public temporaire — ne permettrait pas d'accélérer l'octroi du statut pour les personnes déjà en voie d'obtenir la résidence permanente, comme certains travailleurs étrangers temporaires, dont les aides familiaux. À cette fin, le gouvernement souscrit en partie à la recommandation du Comité consistant à concevoir une politique d'intérêt public temporaire pour régulariser les personnes sans papier et les travailleurs étrangers temporaires, y compris les aides familiaux, et le gouvernement poursuivra ses efforts actuellement axés sur la population des personnes sans papier.

Programme pilote pour les aides familiaux

*Recommandation 24 — Éliminer les obstacles des programmes pilotes pour les aides familiaux à domicile, les gardiens d'enfants en milieu familial et les aides familiaux : **Souscrit en partie à la recommandation***

À titre de programmes pilotes économiques, les programmes d'aides familiaux à domicile et de gardiens d'enfants en milieu familial sont assujettis à un plafond de 2 750 demandes par année, conformément au paragraphe 14.1(2) de la *Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés*. Ce plafond limite le nombre de demandes d'aides familiaux qui peuvent être traitées dans une année, mais ne limite pas le nombre de demandes qui peuvent être reçues. Afin que le Ministère ne reçoive pas plus de demandes qu'il ne peut en traiter, un plafond annuel de 2 750 demandes (de demandeur principal) acceptées pour le traitement, par programme pilote, a été établi par le biais d'instructions ministérielles en 2011. Par la suite, en 2023, un sous-plafond a été introduit afin de répartir les 2 750 places de façon que les aides familiaux déjà au Canada aient la possibilité de présenter une demande.

Les programmes pilotes des aides familiaux à domicile et des gardiens d'enfants en milieu familial arrivant à leur terme en juin 2024, le Ministère examine de futures options pour ses programmes, en considérant le volume de réception des demandes en fonction des besoins du marché du travail et des niveaux d'admission de résidents permanents. En avril 2023, les instructions ministérielles qui ont créé les programmes pilotes des gardiens d'enfants en milieu familial et des aides familiaux à domicile ont été modifiées pour ramener la condition d'expérience de 24 mois à 12 mois, afin de réduire les obstacles pour les demandeurs. Remarque : Le Programme des aides familiaux résidants a pris fin en 2014 et le texte correspondant a été retiré du *Règlement sur l'immigration et la protection des réfugiés* en 2017. Par conséquent, le gouvernement souscrit en partie à la recommandation du Comité consistant à éliminer les plafonds individuels des programmes pilotes des aides familiaux à domicile et des gardiens d'enfants en milieu familial ainsi que les deux années d'expérience exigées pour le Programme des aides familiaux.

Regroupement familial

*Recommandation 20 — Donner suite à la lettre de mandat du ministre en accélérant le traitement des demandes au titre du regroupement familial : **Souscrit à la recommandation***

Le gouvernement souscrit à la recommandation voulant que le ministre d'IRCC donne suite à sa lettre de mandat en accélérant le traitement des demandes au titre du regroupement familial à la fois dans le volet des réfugiés et celui du regroupement familial, et que le gouvernement publie régulièrement les délais de traitement applicable à ces volets.

La pandémie de COVID-19 a eu des répercussions sur tous les secteurs d'activité du Ministère, et compris le programme de parrainage de la catégorie du regroupement familial. Depuis, IRCC a pris une série de mesures pour réduire les délais de traitement de ce programme, tout en attirant l'attention sur le fait que les cas où la province de destination est le Québec se heurtent à des délais de traitement plus longs par rapport aux autres, en raison du nombre limité de places disponibles au titre du regroupement familial par rapport à la demande dans cette province. Les mesures prises comprennent la numérisation des dossiers, le traitement à distance, le recours à des mesures de traitement optimisées et à des portails en ligne, ainsi qu'un plus grand nombre de décideurs. Les résultats sont au rendez-vous : en 2023, IRCC a réduit ses arriérés de demandes de regroupement familial visant des époux et conjoints de fait à l'étranger (hors Québec) de plus de 85 % par rapport à la situation d'avant juillet 2022, ce qui place favorablement le Ministère pour poursuivre la réduction des délais de traitement. À la fin de 2023, les délais de traitement des demandes de résidence permanente des époux et conjoints (hors Québec) étaient d'environ 13 mois (demandeurs à l'étranger) et de 10 mois (demandeurs au Canada), contre 17 mois et 11 mois respectivement à la même période en 2022. IRCC a également allégé la pression sur l'arriéré des demandes de parrainage des parents et grands-parents en augmentant les cibles pour cette catégorie, de 25 000 en 2022 à 32 000 admissions en 2024. À la fin de 2023, les délais de traitement pour ce programme (hors Québec) étaient d'environ 24 mois, comparativement à 38 mois pour la même période en 2022.

Outre cette réduction des délais de traitement, en mai 2023, IRCC a annoncé de nouvelles mesures pour favoriser le regroupement familial. Elles comprennent un traitement accéléré et plus accessible des demandes de visa de résident temporaire pour les époux et conjoints qui demandent la résidence permanente, grâce à des outils et des techniques optimisées ; la

plupart des demandes de visa de résident temporaire admissibles pour le parrainage par un époux ou conjoint ont été traitées dans un délai de 30 jours grâce à ces nouveaux outils. À l'avenir, IRCC envisage le recours à l'analytique avancée pour les demandeurs époux et conjoints de fait à l'étranger, notamment pour automatiser certaines décisions favorables tout en réservant aux agents les décisions sur l'interdiction de territoire et les décisions définitives d'ici la fin de l'été 2024. Depuis juin 2023, le Ministère publie les délais de traitement du programme de parrainage de la catégorie du regroupement familial des demandes destinées au Québec et au reste du Canada, et les met à jour toutes les semaines. Dans le même ordre d'idées, le Ministère a commencé à publier les délais de traitement du programme des réfugiés — réfugiés pris en charge par le gouvernement, réfugiés parrainés par le secteur privé, et personnes protégées et réfugiés au sens de la Convention (au Canada) — en 2018 ; les personnes à charge des personnes protégées sont incluses depuis mars 2023.

Les personnes protégées présentes au Canada et qui ont des personnes à charge à l'étranger peuvent depuis décembre 2019 soumettre une demande de résidence permanente pour elles-mêmes et les membres de leur famille simultanément et au même endroit, alors que jusqu'ici, les membres de la famille ne pouvaient présenter leur demande qu'une fois que la personne protégée avait été déclarée admissible à titre de résident permanent. Un projet pilote connexe a été lancé en 2019, qui consiste à traiter simultanément les demandes de résidence permanente présentées à l'étranger par des personnes protégées et les membres de leur famille. Les résultats du projet pilote sont à l'étude pour en déterminer la viabilité. De plus, en septembre 2020, le Ministère a signé une politique d'intérêt public temporaire qui exempte certaines personnes protégées et les membres admissibles de leur famille présentant une demande de résident permanent au Canada de l'obligation de se soumettre à un examen médical aux fins de l'immigration supplémentaire, dans le but d'accélérer la réunification des familles.

Ressortissants afghans vulnérables

*Recommandation 13 : Prendre des mesures d'immigration spéciales pour les ressortissants afghans — **Souscrit en partie à la recommandation***

*Recommandation 36 : Offrir une aide au logement aux interprètes afghans — **Souscrit en principe à la recommandation***

*Recommandation 37 : Lever le quota pour les Afghans qui ont servi le Canada — **Souscrit en principe à la recommandation***

*Recommandation 38 : Mettre en sécurité les Afghans qui ont servi le Canada — **Souscrit à la recommandation***

Le gouvernement est tout aussi résolu que le Comité à accueillir les ressortissants afghans qui ont aidé le Canada dans son intervention en Afghanistan et s'emploie à les mener au Canada aussi vite que possible et en toute sécurité. En octobre 2023, le gouvernement du Canada a honoré sa promesse d'accueillir au moins 40 000 réfugiés et personnes vulnérables d'Afghanistan avant la fin de 2023, ce qui demeure l'une des plus grandes contributions de la sorte dans le monde. Le gouvernement reconnaît que bon nombre de ressortissants afghans restent exposés à un risque de représailles des talibans, c'est pourquoi sa détermination à aider les Afghans vulnérables ne faiblit pas.

Depuis le mois d'août 2021, le Canada a accueilli 47 010 réfugiés et ressortissants afghans vulnérables (données du 25 janvier 2024). Dans le cadre de l'engagement du gouvernement du Canada, 23 000 places sont réservées aux Afghans qui ont aidé le Canada dans son intervention en Afghanistan et à leur famille, par l'intermédiaire de programmes tels que les mesures spéciales en matière d'immigration (MSI) et la voie d'accès à la résidence permanente pour les membres de la famille élargie des anciens interprètes afghans. Affaires mondiales Canada, le ministère de la Défense nationale et les Forces armées canadiennes ont transmis suffisamment de recommandations pour combler les 18 000 places réservées à l'origine au titre du programme de MSI, et 13 655 Afghans ont déjà été accueillis par cette voie en date du 25 janvier 2024. Dans le cadre de la voie d'accès à la résidence permanente pour les membres de la famille élargie des anciens interprètes afghans, IRCC a déjà reçu assez de demandes pour accueillir jusqu'à 5 000 Afghans. De ce nombre, 3 235 étaient déjà arrivés en date du 25 janvier 2024.

Le gouvernement du Canada continuera de traiter en priorité les demandes déjà reçues dans le cadre des programmes et mesures spéciales à l'intention des ressortissants afghans. Il continuera également d'aider les Afghans vulnérables en les accueillant au titre de ses programmes d'immigration habituels, notamment l'immigration économique, le regroupement familial et la réinstallation des réfugiés.

Comme pour toute crise de cette ampleur, la demande dépasse les capacités d'accueil du Canada, si l'on tient compte de la nécessité de concilier l'engagement du Canada dans le cadre de l'Initiative de réinstallation des Afghans par rapport aux engagements visant les immigrants et réfugiés non afghans. Ces engagements, aussi bien pour les ressortissants afghans que pour les immigrants non afghans, sont tributaires du Plan des niveaux. Les plafonds de réception de demandes des programmes ou les dates limites sont des pratiques courantes en ce qui concerne les mesures temporaires qui ont pour but de faire en sorte que le Ministère ait les capacités suffisantes pour traiter les demandes reçues et accueillir les personnes dont la demande est approuvée au Canada. Si l'engagement du gouvernement du Canada reste intact à l'égard de cette population, IRCC doit également tenir compte de sa capacité à honorer la promesse de protection faite aux autres étrangers dans le besoin, dans le contexte du large éventail d'objectifs d'immigration humanitaire, familiale et économique du Canada. En conséquence, le gouvernement souscrit en principe à la recommandation du Comité de lever le quota pour les Afghans qui ont servi le Canada. Le Canada demeure résolu à appuyer les Afghans et les efforts se poursuivent pour les appuyer à l'intérieur et à l'extérieur de l'Afghanistan. Le plafonnement des demandes tient compte d'un certain nombre de considérations, y compris l'évolution de la situation sur le terrain, les ressources disponibles pour le traitement des demandes et le soutien à l'établissement, et des autres voies d'accès accessibles pour cette population.

Alors que le respect de l'engagement d'accueillir au moins 40 000 Afghans et réfugiés vulnérables constitue un jalon remarquable compte tenu du contexte opérationnel difficile, le gouvernement du Canada reconnaît que de nombreuses personnes demeurent confrontées à une situation humanitaire critique. Les clients afghans qui demeurent en Afghanistan et dans sa région doivent encore surmonter plusieurs obstacles, tels que les contrôles à la sortie exercés par les talibans et les exigences d'entrée et de sortie des pays tiers. De solides partenariats humanitaires sont essentiels pour aider les Afghans à surmonter ces difficultés et les mettre en sécurité au Canada. Le gouvernement continue de collaborer avec des pays, des partenaires régionaux et des organisations non gouvernementales (ONG) aux vues similaires pour atténuer ces difficultés, faire preuve de flexibilité et assurer un passage sûr aux Afghans vulnérables.

Le gouvernement du Canada poursuit son combat dans le cadre de divers forums multilatéraux comme le G7 et les Nations Unies, et par l'intermédiaire du représentant spécial du Canada pour l'Afghanistan qui se trouve à Doha, pour demander aux talibans de respecter les obligations internationales et de permettre aux Afghans de sortir de l'Afghanistan en toute sécurité. Le Canada poursuivra ses efforts pour unir ses forces à celles de partenaires variés, dont des ONG et des fournisseurs de services du secteur privé, pour relever les défis qui se posent au passage sécuritaire des ressortissants afghans admissibles au titre des programmes d'immigration canadiens. À cette fin, le gouvernement souscrit à la recommandation du Comité de « mettre en sécurité de façon urgente et rapide les Afghans qui ont servi le Canada et leurs proches en les ramenant au Canada » et demeure résolu à faciliter le passage en toute sécurité et la réinstallation de tous les Afghans dont la demande est toujours en attente de traitement.

En raison de risques importants pour les agents chargés de la collecte, pour l'équipement de biométrie, pour les renseignements personnels et pour la sécurité des clients, IRCC a mis en place une approche en plusieurs étapes pour la vérification de sécurité des clients afghans, comme dans d'autres situations de crise où la vérification biométrique et la détermination de l'admissibilité ne sont pas possibles au pays même en raison de préoccupations en matière de sécurité.

La première étape de cette approche consiste dans la collecte de renseignements biographiques approfondis des clients pendant qu'ils sont encore en Afghanistan. Les clients dont l'admissibilité ne suscite pas de préoccupations après le contrôle approfondi des données biographiques pourraient être invités à se rendre dans un pays tiers où des agents procéderont à la collecte des données biométriques et d'autres vérifications de sécurité et détermineront

s'ils sont admissibles avant leur départ pour le Canada. IRCC a investi pour renforcer sa capacité de collecte de données biométriques dans son réseau mondial — maintenant à près de 200 000 enregistrements par année — pour assurer la collecte rapide des données des ressortissants afghans dans les sites de pays tiers.

Cependant, comme la vérification de l'identité par la collecte de données biométriques fait partie intégrante du processus d'immigration, le gouvernement du Canada n'est pas entièrement d'accord avec la recommandation 13 du Comité. Comme dans sa réponse à la recommandation 17 du rapport du Comité spécial sur l'Afghanistan de 2022 intitulé « *Honorer l'héritage du Canada en Afghanistan : répondre à la crise humanitaire et amener les gens en lieu sûr* », le gouvernement du Canada s'oppose à la recommandation d'exempter les clients des exigences biométriques jusqu'à leur arrivée au Canada.

IRCC évalue attentivement et concilie les considérations de sécurité, opérationnelles et humanitaires lorsqu'il prend des décisions sur l'exemption de certaines exigences de visa, y compris la collecte de données biométriques. Les renseignements biométriques constituent un outil fiable et précis permettant d'établir et de confirmer l'identité d'une personne tout au long du processus d'immigration. Le contrôle biométrique effectué au pays fournit au Canada des renseignements clés sur l'identité de la personne et des motifs possibles d'interdiction de territoire. Il peut s'agir d'antécédents criminels et d'autres préoccupations en matière de sécurité, qui peuvent aider à reconnaître les criminels connus ou soupçonnés, les membres d'une organisation terroriste ou du crime organisé, les criminels de guerre ou d'autres personnes ayant commis des crimes contre l'humanité, ou toute personne se livrant à des activités qui présentent un risque potentiel pour la sécurité du Canada. Il est essentiel que le contrôle biométrique soit entrepris avant l'arrivée des personnes au Canada. Ce contrôle est une étape importante de l'atténuation des risques permettant de nous assurer que nous pouvons confirmer l'identité des personnes qui cherchent à entrer au Canada et contribuant à ce que les quelques acteurs malveillants qui posent une menace pour notre système d'immigration ou pour les Canadiens restent à l'étranger.

Le 4 octobre 2023, le gouvernement du Pakistan a annoncé son plan de rapatriement des ressortissants étrangers illégaux, qui exige que tous les ressortissants étrangers qui résident au Pakistan sans statut légal quittent le pays le 31 octobre 2023 et qui interdit d'héberger toute personne qui est entrée au Pakistan de façon irrégulière. Ce plan complique les efforts d'IRCC pour fournir l'hébergement aux Afghans qui sont arrivés au Pakistan de façon irrégulière ou n'y ont pas maintenu leur statut. Le gouvernement du Canada souscrit en principe à la recommandation du Comité consistant à offrir une aide au logement aux interprètes afghans et aux membres de leur famille qui ont fui vers des pays tiers. Depuis septembre 2021, plus de 13 800 clients ont eu recours aux services de logement fournis au Pakistan et le gouvernement continuera de fournir des mesures d'hébergement limitées et temporaires, à titre exceptionnel, aux clients afghans dans ce pays. Dans les semaines et les mois à venir, à mesure que continuent d'arriver les ressortissants afghans admissibles dont les demandes sont en cours de traitement au Canada, IRCC s'attend à voir diminuer les besoins en hébergement temporaire.

En général, le gouvernement du Canada collabore étroitement avec l'Organisation internationale pour les migrations (OIM) dans le cadre des programmes canadiens en faveur des réfugiés dans le monde. À de nombreux endroits, l'OIM est le fournisseur de services du Canada pour les examens médicaux aux fins de l'immigration, la logistique du transport, et dans des circonstances exceptionnelles, l'hébergement temporaire avant le départ. Vu la situation actuelle en Afghanistan, l'OIM offre la majorité de ce soutien depuis le Pakistan et d'autres pays de la région aux réfugiés et personnes vulnérables afghans à destination du Canada.

Dans les circonstances exceptionnelles que nous connaissons actuellement, les clients afghans qui se trouvent actuellement au Pakistan, qui sont admissibles au Programme d'aide à la réinstallation et qui sont entrés légalement au Pakistan, reçoivent un hébergement temporaire de l'OIM après avoir réussi les évaluations de la recevabilité et de la sécurité.

THÈME 3 : INTÉGRATION DES NOUVEAUX ARRIVANTS AU MARCHÉ DU TRAVAIL

(en réponse aux recommandations 1, 2, 18 et 21)

Recommandation 2 : Élaborer des plans exhaustifs pour le marché du travail — Souscrit en principe à la recommandation

Le gouvernement souscrit en principe à la recommandation du Comité de s'attaquer à la crise de la main-d'œuvre au Canada en élaborant des plans économique, d'éducation et de formation exhaustifs répondant aux besoins du marché du travail à court, moyen et long terme. Le marché du travail au Canada connaît une pénurie de main-d'œuvre dans plusieurs secteurs, ce qui a mené à des salaires attrayants et à des occasions d'emploi plus valorisantes pour les travailleurs. La situation s'est améliorée depuis les records d'offres d'emploi non respectées des dernières années, mais la pénurie subsiste dans les secteurs essentiels tels que les soins de santé. Le gouvernement du Canada collabore avec tous les autres gouvernements et partenaires, dont les provinces et territoires, les employeurs, les syndicats et les communautés autochtones, pour s'assurer que les chercheurs d'emploi et les travailleurs ont accès à la formation et au soutien dont ils ont besoin pour s'épanouir sur le marché du travail d'aujourd'hui et de demain, et que les entreprises trouvent les talents nécessaires à leur croissance.

Les programmes d'EDSC sont flexibles et adaptables aux besoins immédiats et à long terme. EDSC observe les changements qui surviennent sur le marché du travail et y réagit en rajustant ses politiques et en rééquilibrent ses investissements entre ses programmes existants pour apporter ponctuellement un supplément de soutien dans les secteurs nécessaires. Par exemple, les nouvelles technologies et l'évolution des méthodes de travail dans le cadre de la transition à une économie à faibles émissions de carbone exigent souvent que les travailleurs de tous les secteurs s'adaptent à de nouvelles exigences en matière de compétences. EDSC s'efforce d'aligner les possibilités de formation sur les besoins du marché du travail et de préparer les Canadiens aux emplois de l'avenir, comme le souligne le Plan provisoire pour des emplois durables du gouvernement. L'une des principales mesures fédérales annoncées dans le Plan et dans l'Énoncé économique de l'automne 2022 est l'introduction d'un nouveau volet sur les emplois durables dans le cadre du Programme pour la formation et l'innovation en milieu syndical afin d'aider les syndicats à diriger l'élaboration d'une formation sur les compétences écologiques pour les travailleurs dans les métiers. Il s'agit d'une composante de l'investissement proposé de 250 millions de dollars pour aider les travailleurs canadiens à prospérer dans l'économie de l'avenir.

Au moyen d'ententes bilatérales relatives au marché du travail, le gouvernement du Canada collabore également avec les provinces et les territoires et accorde du financement pour aider les gens à préparer et réussir leur retour au travail. Collectivement, ces ententes constituent l'investissement fédéral le plus important dans la formation, soit tout juste un peu moins de 3 milliards de dollars par année de financement de base. Le budget de 2023 prévoyait un investissement supplémentaire de 625 millions de dollars en 2023-2024 dans les ententes relatives au marché du travail avec les provinces et les territoires, qui disposent ensuite de la marge de manœuvre nécessaire pour favoriser l'accès des Canadiens à la formation en fonction des besoins du marché du travail local, notamment pour les industries où la demande de travailleurs est élevée et les travailleurs qualifiés.

Sur un horizon à court terme, le Programme des travailleurs étrangers temporaires (PTET) s'adresse aux employeurs qui éprouvent des difficultés à embaucher des Canadiens et des résidents permanents pour pourvoir des postes vacants. De récentes modifications aux programmes, dont l'élaboration du Plan d'action pour les employeurs et la main-d'œuvre du PTET (en vigueur jusqu'au 30 août 2024) et le programme pilote des employeurs reconnus, mis en place le 12 septembre 2023, aident les employeurs canadiens à mieux réagir aux conditions changeantes du marché du travail et de l'économie et a contribué à simplifier le processus administratif.

Le gouvernement reconnaît l'importance d'une coopération continue avec les provinces et les territoires pour répondre aux pressions actuelles et à venir sur le marché du travail. Par exemple, le Programme de reconnaissance des titres de compétences étrangers (RTCE) contribue à l'efficacité et à la croissance du marché du travail en favorisant l'intégration des nouveaux arrivants qualifiés au Canada par le financement de projets conjoints avec les provinces et les territoires, les organismes de réglementation et d'autres organisations. Ces projets améliorent les processus de RTCE et offrent des prêts ainsi que des aides à l'emploi

(p. ex. placements, subventions des salaires) aux nouveaux arrivants qualifiés pour les aider à tirer le meilleur parti de leurs talents. Dans le cadre du budget 2022, le gouvernement avait annoncé un complément de 115 millions de dollars sur cinq ans à partir de 2022-2023 et un financement continu de 30 millions de dollars pour le Programme de RTCE afin d'étendre sa portée, en ciblant dans un premier temps les professionnels de la santé ayant étudié à l'étranger.

Dans l'Énoncé économique de l'automne 2023, le gouvernement a également annoncé son intention de continuer de travailler avec les provinces et les territoires pour faire tomber les obstacles à la mobilité interne de la main-d'œuvre. Le but est de permettre aux travailleurs, y compris aux nouveaux arrivants, de se déplacer librement entre les provinces et territoires pour trouver un emploi dans les régions touchées par une pénurie de main-d'œuvre et trouver l'emploi qui correspond le mieux à leurs compétences. Par ailleurs, le Forum des ministres responsables de l'immigration (FMRI) s'associera au Forum des ministres du marché du travail (FMMT) et à d'autres comités fédéraux-provinciaux-territoriaux pour faire avancer la RTCE dans leurs secteurs prioritaires communs. Le FMRI tiendra compte des conséquences de la RTCE dans la sélection des immigrants, de l'incidence de l'environnement réglementaire complexe du Canada et de l'amélioration de l'échange de renseignements avant l'arrivée sur la RTCE. Cette collaboration sur les questions d'intérêt commun relatives au marché du travail aidera le Canada à disposer d'une main-d'œuvre compétente, qualifiée et adaptable ainsi que d'un marché du travail efficace et inclusif qui sera le moteur de la croissance économique partout au pays. Les ministres du FMMT se sont réunis le 16 janvier 2024 pour discuter des priorités durables du marché du travail canadien ; ils ont convenu d'intensifier leur action commune sur la reconnaissance des titres étrangers et sur la mobilité de la main-d'œuvre. Ce seront des thèmes récurrents pour les travaux du FMMT à l'avenir.

De plus, le Programme d'établissement d'IRCC finance des services qui aident les nouveaux arrivants à s'établir et à s'adapter à la vie au Canada, notamment des services liés à l'emploi. Les services liés à l'emploi permettent aux nouveaux arrivants d'acquérir des connaissances et des compétences utiles qui les aident à se préparer au marché du travail canadien et à s'y intégrer. Ces services aident également les nouveaux arrivants à en savoir plus sur les professions réglementées au Canada, à entrer en contact avec l'ordre professionnel correspondant à leur profession prévue et à obtenir d'autres formes de soutien (comme les projets financés dans le cadre du Programme de reconnaissance des titres de compétences étrangers d'EDSC).

Programme des étudiants étrangers

Recommandation 1 — Délivrer automatiquement des permis de travail postdiplôme : S'oppose à la recommandation

Le gouvernement reconnaît qu'il est important de pouvoir délivrer rapidement les permis d'études et qu'il est nécessaire de respecter les normes de services. Cependant, l'automatisation de la délivrance des permis de travail postdiplôme (PTPD) ne résoudra pas ce problème. En fait, en février 2024, le délai de traitement des permis de travail était de 66 jours, juste un peu au-dessus de la norme de service de 60 jours. Le gouvernement prévoit atteindre et maintenir ce délai une fois que les modifications exigeant que les demandes de permis d'études incluent la lettre d'acceptation vérifiée ainsi que la lettre d'attestation provinciale ou territoriale, conformément aux instructions ministérielles qui ont établi un maximum de demandes de permis d'études qu'IRCC peut accepter aux fins de traitement en 2024.

À l'heure actuelle, le gouvernement ne souscrit pas à la recommandation que les permis de travail post-diplôme soient automatiquement délivrés aux étudiants étrangers qui ont terminé leurs études avec succès, étant donné les travaux en cours pour mieux aligner le programme sur les pénuries du marché du travail, tout en calibrant l'admission des résidents temporaires avec les niveaux prévus de résidents permanents.

À cette fin, en janvier 2024, IRCC a procédé à deux changements initiaux. À partir du 1^{er} septembre, les étudiants étrangers qui commencent un programme d'études visé par un accord de licence ne seront plus admissibles au permis de travail post-diplôme une fois qu'ils auront obtenu leur diplôme. Dans le cadre d'accords de licence de programme d'études, les étudiants fréquentent physiquement un établissement privé qui a été autorisé à dispenser le

programme d'études d'un établissement public associé. Ces programmes ont connu une croissance significative en attirant des étudiants étrangers ces dernières années, bien qu'ils soient moins surveillés que les établissements d'enseignements publics et qu'ils constituent un moyen détourné d'obtenir un permis de travail après l'obtention du diplôme. Deuxièmement, les diplômés de programmes de maîtrise d'une durée inférieure à deux ans peuvent désormais demander un permis de travail ouvert pour une durée maximale de trois ans. Les instructions antérieures associaient la durée du permis de travail à la durée du programme d'études, excluant ainsi certains diplômés de programmes de deuxième cycle en limitant la période pendant laquelle ils pouvaient acquérir de l'expérience professionnelle. Cette modification reconnaît que ces diplômés constituent d'excellents candidats pour le marché du travail canadien et possiblement pour la transition à la résidence permanente.

IRCC continue d'explorer la possibilité d'apporter d'autres modifications aux critères d'admissibilité au programme afin de l'aligner davantage sur les emplois en demande tout tenant compte de son intention de limiter le nombre de résidents temporaires qui viennent au Canada pour étudier ou travailler.

Programme des permis de travail

*Recommandation 18 — Accorder des permis de travail aux demandeurs d'asile au Canada :
Souscrit à la recommandation*

*Recommandation 21 — Prévoir une politique d'intérêt public temporaire pour la délivrance de permis de travail ouverts :
Souscrit partiellement à la recommandation*

Le gouvernement souscrit à la recommandation du Comité d'accorder des permis de travail ouverts aux demandeurs d'asile au Canada et s'engage à leur donner accès au marché du travail dès que possible une fois les exigences respectées, de sorte qu'ils puissent subvenir eux-mêmes à leurs besoins et ne plus dépendre autant des services sociaux provinciaux ou territoriaux et municipaux.

En novembre 2022, IRCC a mis en place une politique d'intérêt public temporaire en vertu de laquelle les demandeurs d'asile peuvent bénéficier d'une procédure accélérée de délivrance de permis de travail dès qu'ils ont soumis leur demande, fourni leurs données biométriques et subi un examen médical et une fois que leur demande d'asile a été jugée recevable et a été déferée à la Commission de l'immigration et du statut de réfugié du Canada (CISR). Une fois que la décision sur la recevabilité est rendue et que l'examen médical aux fins de l'immigration est effectué, le permis de travail est délivré dans un délai d'une à deux semaines (données du 28 février 2024) par rapport aux quelque 30 jours observés avant l'adoption de cette politique d'intérêt public. L'amélioration des délais de traitement pour la délivrance des permis de travail aux demandeurs d'asile est attribuable non seulement à la politique d'intérêt public temporaire, mais également à l'automatisation du traitement des demandes de permis pour ce groupe.

En ce qui concerne les personnes déposant une demande d'asile à un bureau intérieur d'IRCC, le projet pilote de détermination de la recevabilité « à une étape » d'IRCC combine deux rendez-vous en un pour accélérer la procédure normale, ce qui permet d'obtenir une décision sur la recevabilité et de déférer la demande d'asile à la CISR plus rapidement, en l'occurrence dans un seul rendez-vous. Les clients qui ont déjà subi leur EMI au moment de leur rendez-vous de détermination de la recevabilité pourront également obtenir sur-le-champ leur permis de travail, ce qui éliminera le délai d'envoi par la poste.

Par ailleurs, en ce qui concerne les personnes demandant l'asile à un point d'entrée, le modèle de traitement en une étape de l'ASFC, lancé en septembre 2022, permet aux agents de déterminer la recevabilité de la demande d'asile et de la déférer à la CISR immédiatement, de sorte que le permis de travail peut être délivré en quelques jours après l'examen médical.

IRCC continue activement d'explorer et de mettre en œuvre des approches novatrices pour accélérer les rendez-vous en personne et les décisions sur la recevabilité, afin de délivrer plus rapidement des permis de travail aux demandeurs d'asile.

Le gouvernement souscrit partiellement à la recommandation du Comité de délivrer des permis de travail ouverts à toutes les personnes sans papier et à tous les travailleurs étrangers

temporaires au Canada. Les travailleurs étrangers temporaires ont un statut légal au Canada et sont donc autorisés à travailler.

Le gouvernement du Canada reconnaît la contribution des personnes sans papier à l'économie, ainsi que la vulnérabilité accrue qui découle de l'absence de statut autorisé. En 2021, l'ancien ministre de l'Immigration, des Réfugiés et de la Citoyenneté a reçu le mandat de « [p]rendre appui sur les programmes pilotes existants pour poursuivre l'exploration de moyens de régulariser le statut des travailleurs sans-papiers qui contribuent aux communautés canadiennes ». Des travaux sont en cours pour mettre en œuvre cet engagement. Toute activité visant à attribuer un statut aux personnes sans papier serait comprise dans ces travaux, ce qui pourrait éventuellement inclure la délivrance de permis de travail.

En 2023, le nombre effectif de titulaires de permis de travail (tous programmes confondus) était d'environ 1,3 M. De ce nombre, 80 % était des permis de travail ouvert (tous délivrés dans le cadre du Programme de mobilité internationale) et 20 % des permis liés à un employeur donné. Parmi ces derniers (qui totalisaient environ 270 000), 32 % avaient été délivrés dans le cadre du Programme de mobilité internationale et 68 % dans le cadre du Programme des travailleurs étrangers temporaires. La plupart des travailleurs temporaires étrangers qui se trouvent au Canada détiennent un permis de travail ouvert. Toutefois, nombre d'entre eux sont recrutés par les employeurs afin de combler des pénuries de main-d'œuvre dans le cadre d'un processus qui veille à ce que les salaires et les conditions de travail respectent les normes canadiennes tout en évitant de créer une pression à la baisse sur les salaires et les conditions de travail au Canada. Le permis de travail lié à un employeur garantit pour l'employeur une certaine stabilité de son effectif et, pour le travailleur, constitue l'assurance d'un emploi en main à son arrivée au Canada. Contrairement aux employeurs de titulaires de permis de travail ouvert, les employeurs de titulaires de permis de travail lié à un employeur donné peuvent faire l'objet d'inspections et de sanctions s'ils ne respectent pas les conditions du programme, par exemple se conformer aux lois provinciales sur le travail et le recrutement, ou respecter les clauses de l'offre d'emploi. ESDC et IRCC travaillent conjointement à la réalisation de l'annonce faite dans le budget 2022 de mettre en œuvre un nouveau programme de travailleurs étrangers temporaires dans le secteur de l'agriculture et de la transformation du poisson. Ce nouveau volet contribuera à renforcer les protections des travailleurs et à faire en sorte que les producteurs alimentaires du Canada aient accès à une offre de main-d'œuvre stable et fiable, ce qui inclut une mobilité accrue des travailleurs au sein des secteurs de l'agriculture primaire et de la transformation du poisson et d'autres aliments.

Selon le programme, les employeurs canadiens ont des obligations en matière de logement pour les travailleurs étrangers temporaires. Dans le cadre du PTET, les employeurs qui embauchent des travailleurs dans le cadre du volet agricole et du volet agricole saisonnier sont tenus de fournir un logement adéquat, convenable et abordable, tel que défini par la Société canadienne d'hypothèques et de logement et conformément à la législation municipale provinciale/territoriale applicable. Dans le cadre du volet des bas salaires, les employeurs doivent fournir un logement convenable et abordable ou veiller à ce qu'il soit disponible. Le coût de ce logement doit être inférieur à 30 % du revenu avant impôt du travailleur. Enfin, il n'y a pas d'obligations en matière de logement dans le cadre des filières des hauts salaires et des talents mondiaux, ni dans le cadre du programme de mobilité internationale.

Les employeurs doivent payer les frais de transport aller-retour des travailleurs étrangers temporaires pour qu'ils arrivent sur leur lieu de travail au Canada au début de leur période de travail et pour qu'ils retournent dans leur pays de résidence à la fin de leur période de travail s'ils sont embauchés dans le cadre du volet agricole saisonnier ou du volet des bas salaires du PTET.

En outre, en 2019, IRCC a également mis en œuvre le permis de travail ouvert pour les travailleurs vulnérables. Il s'agit d'une mesure qui permet aux travailleurs titulaires d'un permis de travail spécifique à un employeur qui subissent ou risquent de subir de la violence dans le cadre de leur travail, de demander un permis de travail ouvert, de quitter rapidement ce contexte de travail et de travailler pour n'importe quel autre employeur au Canada. Ce permis atténue certains des obstacles auxquels les travailleurs migrants étaient auparavant confrontés lorsqu'ils dénonçaient des abus, tels que la perte de leur autorisation de travail, la peur de l'expulsion et les représailles de l'employeur. En outre, le programme de permis de travail

ouvert pour les travailleurs vulnérables est de nature facilitatrice et expéditive et la charge de la preuve est moins lourde, compte tenu du fait qu'il est souvent difficile de prouver l'existence de violence. Le permis est également accessible aux membres de la famille du travailleur étranger au Canada.

De plus, la politique d'intérêt public sur le changement d'employeur, introduite en mai 2020, permet également à un titulaire de permis de travail lié à un employeur donné de changer rapidement d'employeur ou d'emploi sans avoir à quitter le Canada. Cette politique d'intérêt public permet également aux travailleurs étrangers temporaires déjà au Canada de présenter une demande d'autorisation de travail provisoire et de commencer à travailler pour le nouvel employeur avant qu'une décision définitive soit rendue à l'égard de leur demande de permis de travail.

THÈME 4 : GESTION DES DEMANDES ET DES RESSOURCES

(en réponse aux recommandations 8, 9, 14, 15, 32, 33, 34, 35, 39 et 40)

Le gouvernement souscrit en totalité, en partie ou en principe à toutes les recommandations de ce thème, et a déjà entrepris des travaux pour mettre en œuvre un certain nombre d'améliorations clés à la structure du Ministère de manière à assurer une gestion et une répartition efficaces des ressources afin de former un système agile qui répond adéquatement aux besoins des clients.

Gestion des demandes

*Recommandation 8 — Accroître la capacité des bureaux des visas : **Souscrit en principe à la recommandation***

*Recommandation 9 — Faire en sorte que le traitement des demandes soit effectué par des employés du Ministère : **Souscrit à la recommandation***

*Recommandation 15 — Mettre en place des mesures de reddition de comptes du gouvernement relativement à l'élimination de l'arriéré : **Souscrit en partie à la recommandation***

*Recommandation 32 — Créer le poste d'ombudsman de l'immigration : **Souscrit en partie à la recommandation***

IRCC reconnaît que de nombreuses personnes dans le monde ont connu des retards en raison de l'arrivée massive de demandes dans nos arriérés, sous l'effet des pressions croissantes apparues sur le chemin de la récupération post-COVID du pays. Le taux de réception de demandes demeure à un niveau record, le Canada étant toujours une destination de choix.

Le gouvernement souscrit en partie à la recommandation du Comité consistant à fixer un échéancier pour éliminer l'arriéré et adopter des mesures de reddition de comptes pour s'assurer du respect de cet échéancier.

Bien que les délais de traitement ont été considérablement touchés pendant la pandémie, ces derniers sont demeurés relativement stables dans de nombreux secteurs d'activité en 2019. Des améliorations significatives ont été apportées à la réduction des arriérés et à la stabilisation des délais de traitement, alors que le pays se remet des instabilités exacerbées au plus fort de la pandémie de COVID-19. Le gouvernement a annoncé plusieurs engagements de financement ces dernières années pour s'attaquer au problème des arriérés de demandes et des délais de traitement. Par exemple, dans le cadre de la Mise à jour économique de 2021, 85 millions de dollars ont été affectés en 2022-2023 pour réduire les arriérés du système d'immigration canadien, accélérer le processus de citoyenneté, réunir les familles et accueillir les personnes qui peuvent aider à combler les pénuries de main-d'œuvre du Canada. De plus, le gouvernement a annoncé un financement supplémentaire dans le budget de 2022 pour gérer les volumes accrus de demandes de résidence temporaire et d'asile, ainsi que les engagements liés au Plan des niveaux d'immigration et aux mesures spéciales en matière d'immigration destinées à l'Afghanistan et à l'Ukraine.

Comme il a été mentionné précédemment, d'importants progrès ont été réalisés dans la réduction des arriérés de demandes. En premier lieu, les arriérés de demandes de résidence permanente ont été réduits dans les proportions suivantes dans ces trois secteurs de janvier à

décembre 2023 : Programme des travailleurs qualifiés (fédéral) de 20 à 17 % ; Programme des candidats des provinces (Entrée express) de 38 à 20 % ; Programme des époux, conjoints et enfants à charge (à l'exception du Québec) de 24 à 15 %. En date du 31 décembre 2023, 56 % des demandes de résidence permanente en cours de traitement à IRCC respectaient les normes de service du Ministère, contre seulement 42 % à la fin de décembre 2022.

IRCC s'efforce en outre de réduire l'arriéré de demandes de visa de résident temporaire (VRT), tout en continuant de traiter les nouvelles demandes. Pour contribuer à ces efforts, IRCC a créé deux politiques d'intérêt public temporaires pour accélérer et optimiser le traitement de la majorité des demandes de VRT et de super visa pour parents et grands-parents qui étaient déjà en cours de traitement au 16 janvier 2023. Sur les 240 000 demandes admissibles en cours de traitement, 227 000 ont reçu la décision définitive avant l'expiration des politiques d'intérêt public temporaires.

Le Ministère a élaboré un plan d'action ministériel et un plan opérationnel pour 2024 dans le but de réduire les arriérés de demandes. Dans le cadre du plan opérationnel, des dates cibles internes de réduction des arriérés des principaux types de demandes de RP ont été adoptées le 31 janvier 2023. De plus, une attention particulière sera donnée à la résolution des arriérés des missions prioritaires dans le cadre du plan opérationnel de 2024. Une approche à l'échelle du Ministère concernant les programmes de RP permettra à IRCC de mieux prévenir l'accumulation d'arriérés par programme et de les réduire. Le Ministère a également entrepris de procéder à un examen régulier des demandes en cours « vieillissantes » tout au long de l'année 2023, pour vérifier que tous les dossiers sont complets et, le cas échéant, réglés. Les dossiers plus anciens sont généralement plus complexes et comportent des actions en suspens de la part du client ou du partenaire (au sujet de la sécurité, des examens médicaux, etc.). Par conséquent, fixer une date limite pour résorber l'arriéré au stade de la décision finale peut s'avérer un engagement difficile à tenir, étant donné que certaines exigences pour finaliser les demandes échappent au contrôle d'IRCC.

Il est également important que certains secteurs d'activité comme la RT, l'asile et la citoyenneté soient axés sur la demande, tandis que d'autres, comme la RP, soient limités par les places dans les niveaux et un degré variable de contrôle sur les admissions. Les capacités de traitement des demandes de RP sont plafonnées pour le nombre d'admissions dans le plan des niveaux, et si le nombre de demandes de RP reste supérieur à ce que le Ministère peut réellement traiter, des arriérés continueront à se former. La planification des niveaux s'appuie sur un certain nombre de facteurs — notamment les délais de traitement, qui varient selon les catégories/programmes — mais étant donné que tous ne disposent pas d'un contrôle des demandes reçues, la trousse d'outils du gouvernement pour gérer les stocks et les délais de traitement est incomplète. En présence d'arriérés régionaux, IRCC continuera d'améliorer ses contrôles et outils de partage de la charge de travail actuels pour répartir les dossiers au sein du réseau de traitement et mieux déceler les secteurs où la capacité est insuffisante et continuer de gérer la charge de travail et de réduire les arriérés dans la mesure où le nombre de places disponibles dans le Plan des niveaux le permet. IRCC continuera d'étendre l'approche consistant à fixer des cibles internes pour chaque programme, avec des normes de service, des cibles et des rapports à mettre en place d'ici juillet 2024.

Comme il a été mentionné précédemment, le 22 janvier 2024, le ministre d'IRCC a adopté un plafonnement (c'est-à-dire un contrôle de la réception des demandes) de deux ans pour étudier les demandes de permis, qui contribuera à réduire les arriérés du Ministère ainsi que les délais de traitement, étant donné que la capacité de réception de demandes est maintenant plafonnée. Ce plafond de demandes n'aura aucune répercussions sur les étudiants étrangers qui possèdent déjà un permis d'études, qui ont présenté une demande de renouvellement ou ceux qui poursuivent des études de deuxième ou troisième cycle ou qui étudient dans un programme d'enseignement primaire ou secondaire. Les arriérés des programmes non plafonnés (p. ex. fédéraux) sont directement liés aux niveaux d'admission. L'établissement d'un échéancier de réduction des arriérés sans rajustement des niveaux de réception annuels ne permettra pas d'obtenir les résultats escomptés. Étant donné la nature des demandes de résidence temporaire, leur traitement est plus rapide et leurs arriérés plus fluides que ceux des demandes de résidence permanente. En revanche, les programmes de VRT et de permis de travail, qui échappent au plafonnement de la réception des demandes, ont un volume imprévisible, facteur pouvant mener à l'apparition d'arriérés. En 2023, les programmes de

résidence temporaire ont fait l'objet d'une sollicitation sans précédent. À défaut d'appliquer des contrôles de réception ou de changer les niveaux d'admission, le Ministère continuera d'accumuler des demandes en cours dans certains secteurs, ce qui aura pour effet d'entretenir les arriérés. Ce simple fait rendrait futile la formation d'un groupe de travail sur la réduction des arriérés, étant donné que de nouveaux arriérés seraient créés au fur et à mesure.

Le Ministère étudie d'autres pistes pour doter de mécanismes de contrôle de la réception des demandes les programmes qui n'en ont pas encore, ou dont les contrôles ne sont pas utilisés efficacement. L'annulation des effets réciproques indésirables entre la réception des demandes, le nombre de demandes en attente et le taux d'achèvement prévu serait le mécanisme le plus efficace pour réduire les délais de traitement et les arriérés. Il existe d'ores et déjà des structures de gouvernance ainsi que des comités opérationnels, qui veillent au respect des cibles internes et du plan opérationnel. Compte tenu des mesures déjà prises, des progrès réalisés à ce jour dans la réduction des arriérés des programmes de résident permanent et des dates cibles internes déjà fixées, il n'est pas recommandé de créer un groupe de travail spécial pour le moment.

Le gouvernement souscrit en principe à la recommandation du Comité d'accroître la capacité des bureaux des visas à traiter les demandes et, entre autres, à communiquer efficacement avec les clients. IRCC tire parti de son réseau intégré au Canada et à l'étranger pour assurer un traitement rapide, efficace et axé sur les risques. Le gouvernement examine régulièrement les activités à l'étranger du Ministère et IRCC collabore étroitement avec Affaires mondiales Canada à cet égard pour évaluer soigneusement et rajuster son empreinte mondiale afin de mieux servir les clients et de répondre aux objectifs migratoires du Canada.

IRCC a exploré de nombreuses politiques et solutions opérationnelles novatrices pour réduire le nombre de demandes en cours de traitement et offrir un service plus rapide et de meilleure qualité, notamment la présentation des demandes par voie électronique, qui a permis à IRCC de mieux gérer sa charge de travail en répartissant les cas dans son réseau de traitement mondial. En outre, le Ministère continue d'étudier le recours à l'automatisation et à l'analytique avancée pour élaborer et déployer de façon responsable des technologies axées sur les données, conformes aux exigences de protection de la vie privée et des droits de la personne, dans les volets de résidence temporaire et de résidence permanente. Il s'agit notamment d'utiliser l'analytique avancée pour automatiser le tri des demandes. La communication avec les clients s'est également améliorée depuis la mise en œuvre d'un outil de tri automatisé des courriels, qui formate les courriels entrant non structurés des clients. Il permet ainsi à IRCC de répondre plus efficacement aux demandes de renseignements. IRCC étudie aussi la technologie d'automatisation robotisée des processus, qui fait appel à des techniques logicielles pour automatiser les processus internes. L'automatisation des tâches augmente non seulement l'efficacité des services à la clientèle et des outils de communication, mais libère des ressources humaines, dont des agents des visas, qui peuvent alors traiter les autres priorités ministérielles impossibles à informatiser. Toute augmentation de capacité doit être mise en balance avec l'environnement fiscal actuel, les fonds disponibles et l'évolution des technologies et des outils. Lorsque l'évolution des priorités nécessite une augmentation de la capacité, IRCC donnera la priorité à la réorientation de la charge de travail plutôt qu'à l'augmentation des ressources. L'augmentation de la productivité du traitement des visas peut également être soutenue par la technologie, comme la mise en œuvre de systèmes automatisés.

Le gouvernement souscrit à la recommandation du Comité de faire en sorte que le traitement des demandes soit effectué par des employés du Ministère et non par des sous-traitants, comme cela a toujours été le cas. Étant des sous-traitants externes, les centres de réception des demandes de visa (CRDV) ne jouent aucun rôle dans le traitement des demandes. Les CRDV sont exploités par des fournisseurs tiers sous contrat avec le gouvernement du Canada pour fournir des services précis, dont la collecte de données biométriques et la prestation de services administratifs pour les demandeurs à l'étranger. Les employés des CRDV ne traitent pas les demandes et ne sont pas autorisés à donner des conseils en matière d'immigration aux clients, et n'interviennent pas non plus dans le processus décisionnel ; ces activités leur sont strictement interdites. Les demandes sont exclusivement traitées par les employés d'IRCC situés à des bureaux à l'intérieur et à l'extérieur du Canada.

Le Comité a recommandé la création d'une poste d'ombudsman de l'immigration qui, entre autres fonctions, surveillerait les activités d'IRCC, superviserait les délais de traitement dans tous les volets d'immigration et imposerait des changements aux délais et aux méthodes de traitement. Le gouvernement souscrit en partie à cette recommandation.

IRCC vient de faire l'objet d'une importante restructuration visant à rationaliser les chaînes de responsabilité, à réaliser des gains d'efficacité et à améliorer la prestation de services aux clients. Cette restructuration a été alimentée par l'examen stratégique des politiques et des programmes d'immigration, qui a permis de recueillir les perspectives des employés d'IRCC, des partenaires et des parties prenantes.

Pour mieux tenir compte l'importance du service aux clients, IRCC a profité de l'occasion pour créer le nouveau secteur des services aux clients et de l'innovation en octobre 2023. Ce secteur est dirigé par un sous-ministre adjoint principal, dont les fonctions sont de voir à l'exécution du programme d'IRCC de la transformation de l'expérience client et de la conception des services. Il est notamment redevable de l'établissement de normes de service et de l'intégration des commentaires des clients et des résultats des études dans la conception des services.

Parallèlement, IRCC a réalisé plusieurs investissements clés pour renforcer sa capacité opérationnelle et traiter ses arriérés, y compris des améliorations technologiques et l'embauche de 1 200 nouveaux agents de traitement en 2022-2023. IRCC continue de travailler à réduire le nombre de demandes en cours de traitement à un niveau plus sain et à raccourcir les délais de traitement dans tous les secteurs, tout en dosant sa réponse aux crises internationales en cours et au relèvement des niveaux de réception de demandes.

Il convient de signaler qu'une recommandation similaire de créer un poste d'ombudsman avait été formulée par le CIMM dans le rapport intitulé « Traitement différentiel dans le recrutement et les taux d'acceptation des étudiants étrangers au Québec et dans le reste du Canada », ainsi que dans le rapport « Promouvoir l'équité dans les décisions d'immigration au Canada ». En réponse à ces précédentes recommandations, IRCC s'était engagé à réaliser une étude sur un éventuel ombudsman. L'étude n'est pas encore terminée, mais les résultats préliminaires suggèrent qu'un certain nombre de problèmes soulevés ont depuis été résolus par les nouvelles initiatives adoptées par IRCC pour améliorer les services aux clients et réduire les préjugés dans la prise de décision. Les autres questions relèvent maintenant du mandat du nouveau poste de sous-ministre adjoint principal des services aux clients et de l'innovation, mentionné ci-dessus.

Réponse d'IRCC aux crises humanitaires

*Recommandation 14 — Créer une politique d'intérêt public pour un traitement sans discrimination des réfugiés : **Souscrit en partie à la recommandation***

*Recommandation 33 — S'occuper des personnes arrivant au Canada pour fuir une situation d'urgence à l'étranger : **Souscrit en principe à la recommandation***

*Recommandation 34 — Investir dans la préparation aux situations d'urgences : **Souscrit à la recommandation***

Le gouvernement souscrit en partie à la recommandation du Comité de créer une politique d'intérêt public faisant en sorte qu'en cas de crise humanitaire, toutes les demandes de réfugiés soient traitées en appliquant les mêmes critères, peu importe le pays d'origine. Chaque situation de crise fait l'objet d'une évaluation visant à trouver les solutions les plus appropriées, et à évaluer si les programmes actuels d'immigration et d'octroi du statut de réfugié sont suffisants ou s'il convient d'en créer de nouveaux.

Le Canada est fier de sa longue tradition de protection des populations les plus vulnérables dans le monde, c'est pourquoi des programmes d'immigration permanents existent déjà pour la réinstallation des réfugiés. Les demandes de réinstallation de réfugiés sont évaluées sur la base des lignes directrices et des procédures en vigueur pour les programmes de réfugiés pris en charge par le gouvernement et de parrainage de réfugiés par le secteur privé, et sont généralement les mêmes quel que soit le pays d'origine. Les personnes ne peuvent pas s'adresser directement au ministère dans le cadre du programme d'aide gouvernementale aux réfugiés ; les demandes sont soumises à l'IRCC par un partenaire de référence. Les demandes

de réinstallation sont soumises pendant que les demandeurs sont à l'étranger, et les demandeurs doivent recevoir une décision favorable avant de se réinstaller au Canada. Un réfugié doit répondre à des critères de recevabilité et d'admissibilité qui incluent une crainte fondée de persécution dans son pays d'origine, fondée sur des facteurs tels que la race, la religion, la nationalité ou l'appartenance à un groupe social particulier. Dans des circonstances exceptionnelles, le ministre peut décider de sa propre initiative d'accélérer le traitement des demandes émanant de certains pays.

La réponse migratoire nécessaire dans le contexte d'une crise humanitaire peut dépasser les capacités prévues dans les programmes d'immigration existants et exiger ainsi une approche plus nuancée, plus agile et plus flexible. Les critères d'admissibilité aux programmes de réfugiés d'IRCC sont définis dans la LIPR (art. 95-97) et le RIPR, et reflètent les engagements du Canada en vertu de la Convention des Nations Unies relative au statut des réfugiés. Certaines populations ne satisfont pas aux critères de recevabilité et d'admissibilité énoncés dans la Loi et le Règlement en raison de circonstances administratives ou factuelles, mais ont par ailleurs des besoins humanitaires importants qui s'apparentent à ceux des réfugiés. Dans ces cas, IRCC a été appelé à faciliter la recevabilité. Afin que ces cohortes puissent venir au Canada en tant que résidents permanents, elles sont exemptées d'un ou de plusieurs critères de recevabilité par le biais d'une politique publique. La dispense de certains critères de recevabilité ne signifie pas nécessairement que les demandes sont accélérées. Les cohortes bénéficiant d'une dérogation aux critères de recevabilité des demandes d'asile peuvent entrer dans les catégories « considérations d'ordre humanitaire » et « autres » ou « réfugiés » du plan des niveaux. C'est pourquoi, même s'il n'est pas avisé d'avoir recours à une politique d'intérêt public pour accorder directement le statut de réfugié, on peut se servir de cet instrument pour exempter des ressortissants étrangers de certaines exigences, afin de permettre à des personnes autrement inadmissibles de bénéficier de la protection accordée à un réfugié. À ce titre, la création d'une politique d'intérêt public temporaire visant à offrir la résidence permanente serait une approche envisageable pour traiter le cas d'un groupe d'étrangers vivant une situation analogue, qui ne serait pas autrement admissible au titre d'une catégorie ou d'un programme d'immigration actuels.

IRCC est de plus en plus sollicité pour préparer et mettre en œuvre rapidement des réponses migratoires à des crises humanitaires variées et à d'autres sources de pression. Pour se préparer à de telles situations, le Ministère continue d'étudier des moyens d'améliorer sa capacité à prévoir et à gérer globalement les situations d'urgence émergentes sans perturber ses programmes existants. Le gouvernement souscrit à la recommandation du Comité d'investir dans des programmes de préparation aux situations d'urgence pour répondre aux crises humanitaires mondiales sans avoir à redéployer des ressources au détriment des programmes existants, et il souscrit en principe à la recommandation de créer une division ministérielle indépendante des autres sur le plan des ressources et du personnel ayant la charge de s'occuper des personnes en situation d'urgence.

Le Secteur des affaires internationales et réponse aux crises a été créé à l'occasion de la restructuration récente du Ministère, en 2023, pour le doter d'une structure précise de création de programmes de préparation aux urgences afin de mieux répondre aux crises humanitaires internationales. L'idée de créer ce Secteur est venue des conclusions de l'Examen stratégique de l'immigration, ainsi que des observations des membres du Parlement, par exemple la troisième recommandation du premier rapport du Comité spécial sur l'Afghanistan, qui invitait IRCC à créer un mécanisme d'intervention en cas d'urgence pour de futures crises humanitaires. Ce nouveau secteur a pour mandat de défendre les intérêts du Canada dans la migration internationale par l'élaboration de politiques fondées sur des faits probants, par la diplomatie internationale, par l'action militante et par la consultation, notamment en collaboration avec d'autres ministères.

Le Secteur assure l'élaboration de politiques fondées sur des données probantes, le soutien aux programmes stratégiques et la supervision pour voir à l'intégrité des programmes. Il guide la réponse fonctionnelle aux risques nouveaux et aux crises émergentes dans la perspective de la migration, en supervisant la plateforme internationale et son effectif pour assurer une conception et une prestation efficaces des programmes. IRCC peut, par exemple, prioriser le traitement des demandes émanant de personnes en situation d'urgence, tout en atténuant les répercussions opérationnelles sur les autres activités. Le Secteur jouera un rôle fondamental au

sein du Ministère en assurant l'élaboration de politiques fondées sur des faits probants et en offrant un soutien stratégique à tous les programmes mis en œuvre et toutes les mesures spéciales prises pour répondre à des crises, et en optimisant la coordination entre les autres secteurs concernés du Ministère.

IRCC est en train de mettre au point nouveau cadre de réponse aux crises, l'une des considérations formulées à l'issue du récent Examen stratégique de l'immigration d'IRCC afin d'être mieux préparés à répondre aux crises humanitaires. Il vise à fournir les principes directeurs généraux et la vision d'une réponse réussie. S'appuyant sur les enseignements tirés des réponses récentes, le cadre vise à fournir un processus plus proactif et prévisible pour conseiller le gouvernement sur ses réponses, sur la base de critères appliqués de manière cohérente et fondés sur des considérations d'équité, et sera soutenu par un guide, des outils et des ressources pour améliorer la préparation opérationnelle et la coordination au sein du département et avec les partenaires.

Ressources humaines

*Recommandation 35 — Prévoir des ressources supplémentaires pour de nouvelles mesures d'immigration : **Souscrit en principe à la recommandation***

*Recommandation 39 — Fournir des fonds supplémentaires à IRCC : **Souscrit en principe à la recommandation***

*Recommandation 40 — Affecter plus de personnel aux centres d'appels : **Souscrit en principe à la recommandation***

Le gouvernement du Canada est résolu à assurer la réussite de ses programmes d'immigration, comme en témoignent les investissements importants destinés à IRCC ces dernières années. À ce titre, le gouvernement souscrit, en principe, aux trois recommandations suivantes du Comité : 1) que, lorsque le gouvernement du Canada met en place de nouvelles mesures d'immigration, des ressources et des effectifs supplémentaires soient prévus pour répondre aux exigences des nouvelles initiatives ; 2) qu'IRCC affecte plus de personnel aux centres d'appel afin que les personnes puissent recevoir des informations en temps voulu concernant leur dossier ; 3) que le gouvernement du Canada fournisse des ressources et des effectifs supplémentaires au Ministère afin qu'il s'attaque pleinement aux arriérés de demandes et aux délais de traitement.

IRCC a commencé à recevoir un financement régulier pour soutenir l'immigration à partir du Plan des niveaux de 2017. Depuis la relance du Plan pluriannuel des niveaux en 2018, les ressources humaines et financières d'IRCC ont connu une croissance correspondante en réponse à la demande engendrée par les nouvelles initiatives du Ministère.

IRCC prend d'autres mesures pour réduire son arriéré global de demandes de résidence permanente et atténuer les retards potentiels dans le traitement des demandes actuelles, y compris celles des réfugiés éventuels à réinstaller. Les mesures comprennent l'embauche de plus de 1200 nouveaux employés de traitement pour appuyer les niveaux d'immigration ainsi que l'investissement dans l'utilisation et l'élargissement de la technologie et de nouvelles options en ligne pour les demandeurs. Le recrutement et l'intégration d'un nombre important d'employés, ainsi que les gains d'efficacité dans les processus de traitement et les innovations dans le service au client, ont grandement contribué au succès d'IRCC dans la gestion et la réduction de ses niveaux historiques et de son volume de demandes. IRCC élabore une stratégie de ressources humaines novatrice pour surmonter les difficultés qui se présentent pour recruter et intégrer rapidement les nouveaux employés, et pour fidéliser le personnel actuel.

IRCC augmente également ses capacités au moyen de nominations temporaires et de partages de charge de travail avec d'autres bureaux, ainsi que par la mise à profit d'une approche sur plusieurs fronts pour rattraper les arriérés de demandes, notamment en privilégiant l'innovation, la modernisation numérique et, dernièrement, le lancement d'outils d'automatisation. Le Ministère a notamment déployé des modèles d'analyse avancée pour les prolongations, adopté l'automatisation robotisée des processus pour permettre la réception en temps réel des demandes, renforcé le service aux centres d'appels et amélioré les outils libre-service des clients.

Le Ministère a également investi généreusement pour favoriser des gains de productivité dans l'intérêt de l'efficacité du traitement de demandes, et les avantages s'en font aujourd'hui sentir. Le Centre de soutien à la clientèle d'IRCC (CSC) a cherché à atteindre ses objectifs en faisant évoluer ses méthodes de travail par des gains d'efficacité internes et par l'automatisation, dans un premier temps, puis en évaluant après coup ses besoins en ressources humaines. Le CSC d'IRCC s'est concentré sur des initiatives continues pour améliorer son rendement, maximiser sa production et optimiser la consommation de ses ressources dans un effort constant d'amélioration des services offerts aux Canadiens et aux nouveaux arrivants potentiels.

Le montant investi du budget de 2022 a permis à IRCC de stabiliser les ressources du CSC de manière permanente, en plus d'améliorer les outils et la technologie visant à assurer un soutien rapide aux clients, tout en préservant les activités prioritaires. Le CSC a pourvu tous les postes pour lesquels il a reçu un budget, et peut s'attendre à ce que les nouveaux employés soient pleinement performants d'ici juillet 2024. La mise en œuvre de l'automatisation au CSC est un autre moyen par lequel IRCC accélère sa modernisation et améliore opportunément ses services aux clients. L'optimisation de certains des services du Ministère par l'automatisation a permis aux agents de traitement de recevoir plus rapidement les documents des clients, ce qui favorise un processus décisionnel plus efficace. Le CSC compte également poursuivre la modernisation de sa formation interne pour gagner en efficacité et raccourcir la courbe d'apprentissage des nouveaux employés tout en maximisant la productivité des ressources existantes du Centre.

THÈME 5 : FORMATION DES AGENTS

(en réponse aux recommandations 27, 28 et 29)

*Recommandation 27 — Offrir une formation de sensibilisation aux réalités culturelles aux agents : **Souscrit à la recommandation***

*Recommandation 28 — Établir des pratiques exemplaires et de nouvelles formations pour aider les agents à reconnaître et à comprendre les diverses normes culturelles de mariage : **Souscrit à la recommandation***

*Recommandation 29 — Embaucher et former des agents locaux : **Souscrit à la recommandation***

Le gouvernement souscrit à l'ensemble des recommandations de ce thème. Depuis janvier 2024, des travaux sont en cours à IRCC — en partie, en réponse au rapport du Comité permanent intitulé « Promouvoir l'équité dans les décisions d'immigration du Canada » — pour voir à ce que la formation offerte aux agents de délivrance des visas et au personnel du Ministère inclue des sujets visant expressément une meilleure compréhension des autres cultures et de leurs traditions, pour combler les lacunes en matière de connaissances, réduire les malentendus entre les demandeurs et les décideurs, et préserver l'objectivité du processus décisionnel.

Le gouvernement souscrit à la recommandation du Comité d'analyse la formation offerte aux agents d'immigration dans divers pays afin d'appuyer l'élaboration et la prestation d'une formation qui aide les agents à prendre des décisions avisées, tout en tenant compte des particularismes culturels et en reconnaissant et surmontant les préjugés. Le Ministère reconnaît qu'il est possible de renforcer la cohérence des décisions au sein des agents et des bureaux et d'améliorer et de consolider le modèle de formation.

IRCC s'engage à analyser les modèles de formation des agents de l'immigration et des formats employés par des partenaires partageant nos points de vue. De plus, IRCC s'engage à poursuivre ses efforts pour s'assurer que les cours sur l'immigration couvrent les sujets des préjugés, du racisme et de la sensibilité culturelle, afin que les agents soient mieux équipés pour prendre des décisions avisées lors du traitement des demandes et de la conduite des entrevues. Le Ministère procède à des examens réguliers pour dégager les tendances dans les décisions prises et pour fournir de l'information axée sur les risques aux agents d'immigration pour atténuer le risque de parti-pris et de racisme.

Le gouvernement souscrit à la recommandation du Comité de collaborer avec des intervenants externes afin d'établir des pratiques exemplaires, des documents de formation et des lignes directrices culturellement sensibles aux agents de délivrance des visas. IRCC est en contact

fréquent avec des intervenants externes, y compris des consultants et des représentants en immigration, pour élaborer et améliorer la formation interne et les consignes aux agents.

Les agents des visas canadiens à l'étranger collaborent étroitement avec le personnel recruté sur place, qui partage avec eux son expertise et ses connaissances des normes culturelles locales. Cette connaissance culturelle du personnel local est régulièrement mise à profit en le consultant sur les dossiers ; en outre, une formation plus structurée peut être donnée aux agents à l'étranger, au besoin. En fonction du contexte juridique, religieux ou culturel particulier d'une région donnée, les agents de délivrance des visas à l'étranger travaillant au sein du réseau mondial peuvent demander, s'ils le jugent utile, une formation spécifique sur le droit familial.

Afin de s'assurer que le contexte dans lequel fonctionne le Ministère continue de tenir compte des derniers événements géopolitiques et des réalités mondiales en constante évolution, en 2018, IRCC a organisé des rencontres bimensuelles avec des intervenants clés de la communauté des représentants en immigration, dont des membres de la Section du droit de l'immigration de l'Association du Barreau canadien, de l'Association canadienne des conseillers professionnels en immigration et de l'Association québécoise des avocat(e)s en droit de l'immigration. Ces rencontres font office de plateforme où les professionnels spécialisés en immigration, y compris les avocats, et le gouvernement peuvent dialoguer, échanger de l'information et faire émerger de nouvelles idées pour améliorer le service à la clientèle et rendre les opérations plus efficaces.

IRCC s'engage à poursuivre ses efforts pour dégager les tendances dans les décisions prises et pour fournir de l'information axée sur les risques aux décideurs pour atténuer le risque de parti-pris et de racisme, en incluant cette information dans les lignes directrices concrètes portant sur des normes culturelles différentes en matière de mariage, y compris de la communauté 2SLGBTQIA+, en prenant en considération les identités non cisgenres et les expressions du genre.

Le gouvernement souscrit à la recommandation du Comité d'embaucher et de former des agents locaux et des équipes locales afin qu'ils se spécialisent dans le traitement de demandes et de volets précis. IRCC continue de collaborer étroitement avec AMC pour créer de nouveaux postes à l'étranger. Selon le lieu exact d'affectation des agents recrutés et formés localement, un temps de préparation suffisant est nécessaire pour organiser l'installation de leurs bureaux, laquelle nécessite entre autres l'expédition de matériel informatique du Canada. Le programme de perfectionnement des agents de migration recrutés sur place a été créé en novembre 2022 pour assurer l'uniformité de la formation et du perfectionnement de nos agents. Les participants suivent un programme de formation rigoureux et sont évalués par un agent expérimenté d'IRCC avant d'être autorisés à travailler de façon autonome sur des dossiers. Ils doivent également suivre la formation obligatoire d'IRCC, ainsi que le cours de certification sur la *Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés* et son règlement, qui comprend des modules sur l'évaluation de l'admissibilité dans les diverses catégories de résidence temporaire et permanente.

ANNEXE I À LA RÉPONSE DU GOUVERNEMENT : LISTE DES RECOMMANDATIONS

À LA DEMANDE GÉNÉRALE : ARRIÉRÉS CHRONIQUES EN IMMIGRATION	
Recommandations	Réponse
<p><i>Délivrance automatique des permis de travail postdiplôme</i></p> <p>1. Qu'Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada délivre automatiquement des permis de travail postdiplôme aux étudiants qui ont terminé avec succès leurs études postuniversitaires.</p>	Ne souscrit pas à la recommandation
<p><i>Plan exhaustif du marché du travail</i></p> <p>2. Qu'Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada, en collaboration avec Emploi et Développement social Canada et les gouvernements du Québec, des provinces et des territoires, qui connaissent davantage les besoins en matière de main-d'œuvre sur leur territoire, prenne immédiatement des mesures afin de résoudre la crise de main-d'œuvre au Canada en élaborant des plans économique, d'éducation et de formation exhaustifs qui répondront aux besoins du marché du travail à court, à moyen et à long terme.</p>	Souscrit à la recommandation, en principe
<p><i>Délivrance immédiate de l'accusé de réception</i></p> <p>3. Qu'Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada envoie un accusé de réception électronique dès la soumission en ligne du dossier.</p>	Souscrit à la recommandation
<p><i>Annuler les exigences relatives au document de détermination du HCR pour les réfugiés parrainés par le secteur privé</i></p> <p>4. Qu'Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada annule les exigences relatives à l'obtention du document de détermination du statut de réfugié du HCR pour tous les réfugiés parrainés par le secteur privé tout en respectant les compétences du Québec et des provinces qui reçoivent et approuvent les demandes de parrainage privé.</p>	Souscrit partiellement à la recommandation
<p><i>Allonger la liste des partenaires pour la recommandation de réfugiés</i></p> <p>5. Qu'Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada s'affranchisse de sa dépendance au HCR pour les réfugiés en ce qui concerne la sélection et le traitement des demandes d'asile et qu'il allonge plutôt la liste des partenaires de référence afin d'y inclure d'autres organisations crédibles, bien établies, pour sélectionner et traiter les demandes d'asile.</p>	Souscrit à la recommandation, en principe
<p><i>Cadre d'intégrité du programme pour les signataires d'entente de parrainage</i></p> <p>6. Qu'Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada remédie aux préoccupations concernant le Cadre d'intégrité du programme et la nouvelle série d'exigences à laquelle doivent répondre les signataires d'entente de parrainage.</p>	Souscrit partiellement à la recommandation
<p><i>Offrir des options claires pour les cérémonies de citoyenneté</i></p> <p>7. Qu'Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada fasse savoir clairement à tous qu'il leur revient de choisir la cérémonie de citoyenneté la plus adaptée à leurs besoins ; que, même si les cérémonies en personne devraient être l'option par défaut, les cérémonies virtuelles devraient également être permises ; que tout serment de citoyenneté auto-administré devrait faire l'objet de mesures d'intégrité robustes.</p>	Souscrit à la recommandation, en principe
<p><i>Accroître la capacité des bureaux des visas</i></p> <p>8. Qu'Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada accroisse la capacité des bureaux des visas à traiter les demandes et, entre autres, à communiquer efficacement avec les clients.</p>	Souscrit à la recommandation, en principe

<p><i>Traitement des demandes par les employés du Ministère</i></p> <p>9. Que le traitement des demandes par Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada dans les centres de réception des demandes de visa situés à l'étranger soit effectué par des employés du Ministère, et non par des sous-traitants.</p>	Souscrit à la recommandation
<p><i>Auditer les portails et les formulaires en ligne</i></p> <p>10. Qu'Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada audite le processus sur les portails en ligne pour y détecter les bogues et les erreurs, qu'il s'engage à corriger immédiatement les bogues et les erreurs et qu'il s'assure que tous les formulaires en ligne fonctionnent correctement.</p>	Souscrit à la recommandation
<p><i>Consulter les utilisateurs du système et des portails en ligne</i></p> <p>11. Qu'Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada consulte les utilisateurs du système et des portails en ligne afin que le gouvernement puisse y corriger les bogues et les problèmes techniques sur les portails qui surviennent fréquemment.</p>	Souscrit à la recommandation
<p><i>Langage simple et amélioration du français</i></p> <p>12. Qu'Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada instaure immédiatement l'utilisation d'un langage simple dans tous ses processus de demande, et que le site Web soit également mis à jour afin que le niveau du français écrit soit amélioré dans le processus des demandes en ligne pour les demandeurs francophones.</p>	Souscrit à la recommandation
<p><i>Mesure d'immigration spéciales pour les Afghans</i></p> <p>13. Qu'Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada s'assure immédiatement que toutes les personnes et leur famille immédiate qui ont appuyé les diverses missions canadiennes en Afghanistan bénéficient de mesures d'immigration spéciales au Canada sans délai et que si elles ont déjà subi un examen biométrique dans le cadre de ces missions, qu'elles soient considérées exemptées jusqu'à ce qu'elles soient arrivées en territoire canadien.</p>	Souscrit partiellement à la recommandation
<p><i>Politique publique en faveur du traitement non discriminatoire des réfugiés</i></p> <p>14. Qu'Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada crée une politique publique pour faire en sorte que, lorsque survient une crise humanitaire, les demandes de tous les réfugiés soient traitées selon les mêmes critères, quel que soit le pays d'origine des demandeurs.</p>	Souscrit partiellement à la recommandation
<p><i>Reddition de comptes du gouvernement concernant l'élimination de l'arriéré</i></p> <p>15. Qu'Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada se donne un échéancier pour éliminer l'arriéré et mette en place des mesures de reddition de comptes pour s'assurer que le Ministère le respecte, et qu'un groupe de travail spécial soit établi et un échéancier fixé pour traiter les demandes antérieures de l'arriéré.</p>	Souscrit partiellement à la recommandation
<p><i>Mise à jour en temps réel des dossiers</i></p> <p>16. Qu'Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada mette à jour ses systèmes en ligne et publics afin de fournir des mises à jour en temps réel des dossiers aux demandeurs, à ceux qui défendent leurs intérêts et à toute autre personne à qui ils ont donné l'autorisation de consulter leurs renseignements personnels en leur nom.</p>	Souscrit à la recommandation
<p><i>Temps de traitement précis</i></p> <p>17. Qu'Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada publie des délais de traitement exacts en ligne.</p>	Souscrit à la recommandation

<p><i>Permis de travail des demandeurs d'asile au Canada</i></p> <p>18. Qu'Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada accorde sans tarder des permis de travail ouvert aux demandeurs d'asile au Canada.</p>	<p>Souscrit à la recommandation</p>
<p><i>Politique publique temporaire pour les personnes protégées</i></p> <p>19. Qu'Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada conçoive une politique publique temporaire pour les personnes protégées afin de leur permettre d'obtenir automatiquement la résidence permanente, puisqu'elles l'attendent, dans certains cas, depuis des années.</p>	<p>Souscrit à la recommandation, en principe</p>
<p><i>Donner suite à la lettre de mandat ministériel pour accélérer le regroupement familial</i></p> <p>20. Que le ministre de l'Immigration, des Réfugiés et de la Citoyenneté donne suite à sa lettre de mandat et accélère le traitement des demandes au titre du regroupement familial pour les demandes d'asile et les demandes de la catégorie du regroupement familial et que le gouvernement publie régulièrement les délais de traitement pour ces volets.</p>	<p>Souscrit à la recommandation</p>
<p><i>Politique publique temporaire pour la délivrance de permis de travail ouvert</i></p> <p>21. Qu'Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada accorde des permis de travail ouverts à toutes les personnes sans papier et aux travailleurs temporaires étrangers au Canada.</p>	<p>Souscrit partiellement à la recommandation</p>
<p><i>Politique publique temporaire sur la régularisation</i></p> <p>22. Qu'Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada conçoive une politique publique temporaire qui permettra de régulariser les personnes sans papier et les travailleurs temporaires étrangers au Canada, y compris les aides familiaux qui travaillent au Canada dans le but d'obtenir la résidence permanente et dont le délai de traitement de leur demande a entraîné des répercussions directes sur leur vie et leurs moyens de subsistance.</p>	<p>Souscrit partiellement à la recommandation</p>
<p><i>Création d'un portail de résidence permanente pour les aides familiaux</i></p> <p>23. Qu'Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada crée un portail propre à la résidence permanente pour les programmes pour les aides familiaux.</p>	<p>Souscrit partiellement à la recommandation</p>
<p><i>Éliminer les obstacles pour les aides à domicile, les gardiens d'enfants en milieu familial et les aides familiaux</i></p> <p>24. Qu'Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada abolisse le plafond par programme pour les programmes pilotes d'aide à domicile et de gardiens d'enfants en milieu familial et qu'il élimine l'exigence d'acquiescer deux années de travail pour le Programme des aides familiaux résidents.</p>	<p>Souscrit partiellement à la recommandation</p>
<p><i>Énoncer des critères clairs afin de mieux faire comprendre le processus de décision</i></p> <p>25. Qu'Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada énonce clairement les critères appropriés afin que les agents et le public puissent comprendre comment les décisions sont prises.</p>	<p>Souscrit à la recommandation</p>
<p><i>Enregistrement des entrevues</i></p> <p>26. Que les entrevues conduites par Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada ou par des tiers partis soient enregistrées à des fins de reddition de comptes, et que ces enregistrements puissent servir comme preuve dans le cadre de toute révision judiciaire des décisions sur les demandes.</p>	<p>Souscrit à la recommandation, en principe</p>

<p><i>Formation des agents et sensibilité aux réalités culturelles</i></p> <p>27. Qu'Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada analyse la formation offerte aux agents d'immigration dans divers pays afin de déterminer si un modèle de formation convient mieux au contexte canadien ; qu'il conçoive ensuite une formation et l'offre à ses agents pour les aider à prendre des décisions éclairées qui tiennent compte des réalités culturelles pendant le traitement des demandes et la réalisation des entrevues.</p>	<p>Souscrit à la recommandation</p>
<p><i>Pratiques exemplaires et nouvelle formation pour les agents sur l'authenticité des mariages</i></p> <p>28. Qu'Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada collabore avec des intervenants externes, y compris des intervenants du Québec et des avocats spécialisés en droit civil du Québec, et des dirigeants des groupes confessionnels afin d'établir des pratiques exemplaires et de nouvelles formations et lignes directrices pour aider les agents de délivrance des visas à reconnaître et à comprendre les diverses normes culturelles de mariage et à savoir comment questionner les demandeurs d'une façon qui respecte leur culture pour évaluer l'authenticité d'une relation.</p>	<p>Souscrit à la recommandation</p>
<p><i>Embauche et formation d'agents locaux</i></p> <p>29. Qu'Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada embauche et forme des agents locaux et des équipes locales afin qu'ils se spécialisent dans le traitement de demandes et de volets spécifiques.</p>	<p>Souscrit à la recommandation</p>
<p><i>Communication des notes des agents aux candidats à l'immigration</i></p> <p>30. Qu'Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada communique toutes les notes utiles des agents aux demandeurs à chaque étape du processus afin de s'assurer qu'ils connaissent l'évolution de leur dossier dans le cadre d'un système plus efficace et plus performant.</p>	<p>Souscrit à la recommandation, en principe</p>
<p><i>Possibilité de corriger des erreurs mineures dans les demandes d'immigration</i></p> <p>31. Qu'Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada permette aux candidats d'apporter des corrections mineures à leur demande, notamment un document manquant, et qu'il leur accorde suffisamment de temps pour corriger les erreurs avant qu'il la leur retourne ou la rejette, et ce, afin d'offrir un service davantage axé sur le client.</p>	<p>Souscrit à la recommandation</p>
<p><i>Création d'un poste d'ombudsman de l'immigration</i></p> <p>32. Qu'Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada crée le poste d'ombudsman de l'immigration, qu'il charge son titulaire de surveiller ses activités et qu'il lui accorde le pouvoir de superviser les délais de traitement dans tous les volets d'immigration, y compris les volets d'immigration temporaire, et d'imposer des changements aux délais et aux méthodes de traitement, le cas échéant.</p>	<p>Souscrit partiellement à la recommandation</p>
<p><i>S'occuper des personnes qui arrivent au Canada en raison de situation d'urgence à l'étranger</i></p> <p>33. Qu'Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada crée une division ministérielle indépendante des autres sur le plan des ressources et du personnel et la charge de s'occuper des personnes en situation d'urgence.</p>	<p>Souscrit à la recommandation, en principe</p>

<p><i>Investir dans l'état de préparation aux situations d'urgence</i></p> <p>34. Que le gouvernement du Canada et Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada investissent dans des programmes de préparation aux situations d'urgence pour répondre aux crises humanitaires mondiales afin que les ressources ne soient pas redéployées au détriment de la mise en œuvre des programmes existants.</p>	<p>Souscrit à la recommandation</p>
<p><i>Ressources supplémentaires pour les nouvelles mesures d'immigration</i></p> <p>35. Que, lorsque le gouvernement du Canada met en place de nouvelles mesures d'immigration, des ressources et des effectifs supplémentaires soient prévus pour répondre aux exigences des nouvelles initiatives.</p>	<p>Souscrit à la recommandation, en principe</p>
<p><i>Aide au logement pour les interprètes afghans</i></p> <p>36. Qu'Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada offre une aide au logement aux interprètes afghans et aux membres de leur famille qui ont fui vers des pays tiers.</p>	<p>Souscrit à la recommandation, en principe</p>
<p><i>Levée du quota pour les Afghans qui ont servi le Canada</i></p> <p>37. Qu'Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada lève le quota pour les Afghans qui ont servi le Canada et leurs proches en danger.</p>	<p>Souscrit à la recommandation en principe</p>
<p><i>Mettre en sécurité les Afghans qui ont servi le Canada</i></p> <p>38. Qu'Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada mette en sécurité de façon urgente et rapide les Afghans qui ont servi le Canada et leurs proches en les ramenant au Canada.</p>	<p>Souscrit à la recommandation</p>
<p><i>Affectation de fonds supplémentaires à Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada</i></p> <p>39. Que le gouvernement du Canada fournisse des ressources et des effectifs supplémentaires à Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada afin qu'il s'attaque pleinement aux arriérés de demandes et aux délais de traitement qui l'affligent depuis des années et qui ont causé de grands bouleversements dans la vie des réfugiés, des immigrants, des travailleurs étrangers temporaires et des étudiants.</p>	<p>Souscrit à la recommandation, en principe</p>
<p><i>Augmenter le personnel dans les centres d'appel</i></p> <p>40. Qu'Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada affecte plus de personnel aux centres d'appel afin que les personnes puissent recevoir des informations en temps voulu concernant leur dossier.</p>	<p>Souscrit à la recommandation, en principe</p>