



CHAMBRE DES COMMUNES
CANADA

LE CHAPITRE 3, « LA PRESTATION DES
SERVICES », DU RAPPORT DE L'AUTOMNE 2010
DE LA VÉRIFICATRICE GÉNÉRALE DU CANADA

Rapport du Comité permanent
des comptes publics

Le président

L'hon. Joseph Volpe, C.P., député

MARS 2011

40^e LÉGISLATURE, 3^e SESSION



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

PERMISSION DU PRÉSIDENT

Il est permis de reproduire les délibérations de la Chambre et de ses comités, en tout ou en partie, sur n'importe quel support, pourvu que la reproduction soit exacte et qu'elle ne soit pas présentée comme version officielle. Il n'est toutefois pas permis de reproduire, de distribuer ou d'utiliser les délibérations à des fins commerciales visant la réalisation d'un profit financier. Toute reproduction ou utilisation non permise ou non formellement autorisée peut être considérée comme une violation du droit d'auteur aux termes de la *Loi sur le droit d'auteur*. Une autorisation formelle peut être obtenue sur présentation d'une demande écrite au Bureau du Président de la Chambre.

La reproduction conforme à la présente permission ne constitue pas une publication sous l'autorité de la Chambre. Le privilège absolu qui s'applique aux délibérations de la Chambre ne s'étend pas aux reproductions permises. Lorsqu'une reproduction comprend des mémoires présentés à un comité de la Chambre, il peut être nécessaire d'obtenir de leurs auteurs l'autorisation de les reproduire, conformément à la *Loi sur le droit d'auteur*.

La présente permission ne porte pas atteinte aux privilèges, pouvoirs, immunités et droits de la Chambre et de ses comités. Il est entendu que cette permission ne touche pas l'interdiction de contester ou de mettre en cause les délibérations de la Chambre devant les tribunaux ou autrement. La Chambre conserve le droit et le privilège de déclarer l'utilisateur coupable d'outrage au Parlement lorsque la reproduction ou l'utilisation n'est pas conforme à la présente permission.

On peut obtenir des copies supplémentaires en écrivant à :
Les Éditions et Services de dépôt Travaux publics et Services gouvernementaux Canada
Ottawa (Ontario) K1A 0S5
Téléphone : 613-941-5995 ou 1-800-635-7943
Télécopieur : 613-954-5779 ou 1-800-565-7757
publications@tpsgc-pwgsc.gc.ca
<http://publications.gc.ca>

Aussi disponible sur le site Web du Parlement du Canada à
l'adresse suivante : <http://www.parl.gc.ca>

LE CHAPITRE 3, « LA PRESTATION DES
SERVICES », DU RAPPORT DE L'AUTOMNE 2010
DE LA VÉRIFICATRICE GÉNÉRALE DU CANADA

Rapport du Comité permanent
des comptes publics

Le président

L'hon. Joseph Volpe, C.P., député

MARS 2011

40^e LÉGISLATURE, 3^e SESSION

COMITÉ PERMANENT DES COMPTES PUBLICS

40^e LÉGISLATURE, 3^e SESSION

PRÉSIDENT

L'hon. Joseph Volpe

VICE-PRÉSIDENTS

David Christopherson

Daryl Kramp

MEMBRES

L'hon. Navdeep Bains

Earl Dreeshen

Richard Nadeau

Bev Shipley

Jean-Claude D'Amours

Meili Faille

Andrew Saxton

Terence Young

GREFFIÈRE DU COMITÉ

Joann Garbig

BIBLIOTHÈQUE DU PARLEMENT

Service d'information et de recherche parlementaires

Sébastien T. Defoy, analyste

Alex Smith, analyste

LE COMITÉ PERMANENT DES COMPTES PUBLICS

a l'honneur de présenter son

VINGT-SEPTIÈME RAPPORT

Conformément au mandat que lui confère l'article 108(3)g) du Règlement, le Comité a entrepris une étude du Chapitre 3, « La prestation des services », du Rapport de l'automne 2010 de la vérificatrice générale du Canada et a convenu de faire rapport de ce qui suit :

INTRODUCTION

La prestation de services est un aspect important de la mission de la fonction publique, car le gouvernement fédéral offre des services directement à des millions de personnes, qu'il s'agisse de la délivrance des passeports, des réponses aux demandes de renseignements en matière fiscale ou du traitement des demandes d'assurance-emploi pour ne nommer que ceux-là. Tout le monde a un jour ou l'autre besoin de services du gouvernement fédéral, par exemple pour obtenir des prestations ou pour demander le statut de résident permanent ou la citoyenneté canadienne. À cet égard, la population s'attend à un service de haute qualité de la part des institutions publiques fédérales. Pour sa part, le gouvernement fédéral doit répondre aux besoins de services en respectant les exigences de la politique en la matière et compte tenu des ressources dont il dispose.

Dans le chapitre 3 de son rapport de l'automne 2010, le Bureau du vérificateur général (BVG) fait un compte rendu de son examen de la prestation des services dans trois organisations fédérales. Il a analysé les pratiques de chacune et a étudié en particulier un programme ou une activité dans ce contexte. Ainsi, étaient visés le traitement des demandes de citoyenneté et des demandes de certificat de citoyenneté à Citoyenneté et Immigration Canada (CIC), l'émission des prestations d'assurance-emploi par Ressources humaines et Développement des compétences Canada (RHDC) et l'émission des prestations destinées aux enfants et aux familles par l'Agence du revenu du Canada (ARC). Les pratiques examinées étaient l'établissement de normes de service, la surveillance du rendement en matière de prestation des services et les mesures visant à améliorer la prestation des services¹. Le BVG a choisi les trois ministères précités en raison du volume et de l'importance des services qu'ils offrent directement aux particuliers. Ces trois organisations présentent des différences quant à la portée de leurs opérations et au modèle organisationnel adopté pour la prestation des services.

¹ Vérificatrice générale du Canada, rapport de l'automne 2010, Chapitre 3, La prestation des services, paragraphe 3.5.

Le Comité permanent des comptes publics de la Chambre des communes (le Comité) étant particulièrement sensible à l'importance de la prestation des services pour la population, il a tenu une audience à ce sujet le 23 novembre 2010². C'est à CIC que, selon le BVG, la situation laisse encore à désirer et l'audience a donc porté sur la prestation des services dans ce ministère. Le Comité a invité des représentants de CIC et du BVG à comparaître devant lui et il a ainsi entendu le sous-ministre, Neil Yeates, et la sous-ministre adjointe, Claudette Deschênes, ainsi que, du BVG, les vérificateurs généraux adjoints, Sylvain Ricard et Marian McMahon, ainsi que Glenn Wheeler, directeur principal.

BILAN DE LA SITUATION

Le BVG a constaté que les trois organisations examinées en étaient à des étapes différentes dans l'élaboration des pratiques nécessaires à la prestation de services de grande qualité à leurs clients. La vérification a montré que RHDCC et l'ARC étaient dotés de pratiques adéquates. CIC en revanche, n'est pas encore arrivé à ce stade-là.

Le Comité constate que RHDCC s'est donné des normes de service qu'il communique clairement à ses clients et à ses employés. Le Ministère surveille le respect de ces normes et en fait rapport régulièrement, ce qui lui a permis de cerner certains problèmes en matière de prestation de services et d'y remédier.

L'ARC aussi s'est donné des normes pour les services qu'elle considère comme importants pour ses clients et dispose de processus bien rodés pour évaluer les besoins de ceux-ci. Elle vérifie régulièrement le respect des normes de service et en fait rapport. Depuis la création de l'ARC il y a plus de 10 ans, celle-ci est passée d'une organisation où les transactions se faisaient essentiellement sur support papier à une organisation qui encourage les clients à trouver réponse eux-mêmes à leurs besoins en consultant le site Web de l'Agence ou en utilisant le téléphone. L'ARC est en train de revoir ses normes de service pour déterminer si ses activités de communication, de

² Comité permanent des comptes publics de la Chambre des communes, 40^e législature, 3^e session, réunion n^o 34.

surveillance et de production de rapports ciblent bien les bons services et les bons objectifs. Le Comité prend acte du travail réalisé jusqu'à présent sur la prestation des services à l'ARC. Ses constatations d'ensemble étant favorables, le BVG n'a pas formulé de recommandations à l'intention des deux ministères. Pour sa part, le Comité n'a pas estimé nécessaire de convoquer leurs représentants, qui n'auront donc pas à préparer de rapport d'avancement.

Les vérificateurs ont constaté en revanche que CIC ne s'était donné de normes de service que pour 4 des 35 services qu'elle offre, si bien que le Ministère n'est pas en mesure de faire rapport de la qualité de ses services faute de pouvoir l'évaluer. Le Ministère a commencé à prendre des mesures pour gérer la qualité de la prestation de ses services en publiant des engagements envers ses clients et en se fixant des objectifs préliminaires à ce sujet. Il n'a cependant pas encore de mécanisme complet de contrôle de la prestation des services, mais se sert de données opérationnelles, comme le nombre de demandes reçues et de demandes réglées, les temps de traitement des demandes et le nombre de demandes en souffrance pour se faire une idée de son rendement à cet égard. CIC a demandé une rétroaction de ses agents du service à la clientèle et surveille la qualité du service à son centre d'appels afin de repérer les problèmes, mais il ne fait pas systématiquement le suivi de la rétroaction des clients et des plaintes. Le BVG a néanmoins conclu que CIC avait pris plusieurs mesures pour améliorer le service à la clientèle³.

Le BVG a recommandé que CIC fournisse une information uniforme à ses clients sur les temps de traitement des demandes, qu'il établisse des normes de service pour tous les principaux services, qu'il surveille ses résultats au regard de ses normes et en fasse rapport, et qu'il recueille et analyse la rétroaction des clients et les plaintes de ceux-ci⁴. En réponse à cette recommandation, CIC s'est engagé à améliorer la communication des temps de traitement aux personnes qui présentent une demande de certificat de citoyenneté ou une demande de citoyenneté. Le Ministère s'est également engagé dans son plan d'action à instituer des normes de service d'ici 2013. CIC prévoit

³Chapitre 3, paragraphe 3.65.

⁴ *Ibid.*, paragraphe 3.34.

contrôler le respect de ces normes sur une base trimestrielle d'ici le printemps 2013. Le Ministère a aussi lancé un projet de mécanisme de collecte de la rétroaction des clients en 2009 et il réalisera une enquête sur la satisfaction de la clientèle en 2010-2011. Par ailleurs, un plan d'action visant à améliorer la collecte et l'analyse en continu de la rétroaction des clients sera mis en œuvre au plus tard au printemps de 2012⁵.

Le Comité prend acte des mesures prises par CIC en réponse aux préoccupations qui sont ressorties de la vérification du BVG. Cependant, vu l'ampleur et l'importance des mesures que CIC devra prendre dans les trois prochaines années, le Comité recommande :

RECOMMANDATION 1

Que Citoyenneté et Immigration Canada remette au Comité des comptes publics un premier rapport d'étape sur son plan d'action au plus tard le 31 mai 2011 et tous les ans par la suite jusqu'à ce que tous les éléments de ce plan aient été mis en œuvre.

En outre, au sujet des observations du BVG, le vérificateur général adjoint Sylvain Ricard a parlé de l'absence de normes et de ses conséquences sur l'évaluation que fait CIC de ses propres services. Dans sa déclaration préliminaire, M. Ricard a dit au Comité :

Citoyenneté et Immigration Canada travaille depuis 2007 à l'élaboration de normes de service. En avril 2010, le Ministère a publié un ensemble préliminaire de normes de service et d'objectifs connexes dans quatre secteurs d'activités. Cet ensemble de normes est très limité si on tient compte du fait que le Ministère offre plus de 35 services différents. Il n'a pas de norme pour certains de ses principaux programmes, par exemple, le Programme de citoyenneté. En l'absence d'un ensemble complet de normes de service, le Ministère ne peut pas évaluer complètement son rendement en matière de prestation des services et pourrait ne pas être en mesure d'assurer un niveau de service uniforme à ses clients. En l'absence de normes, le Ministère utilisait des données opérationnelles comme le nombre de demandes reçues et de demandes réglées, les

⁵ Citoyenneté et Immigration Canada – Réponse de la direction et plan d'action au rapport de novembre 2010 du Bureau du vérificateur général du Canada, chapitre 3 – La prestation des services, 19 novembre 2010, p. 2-3.

délais de traitement et le nombre de demandes en attente de traitement, pour évaluer de façon approximative le rendement⁶.

Suivant le plan d'action qu'il a présenté au Comité, CIC prévoit se donner un ensemble complet de normes d'ici le printemps 2013 et en faire rapport annuellement, engagement repris par le sous-ministre durant l'audience⁷. CIC prévoit y arriver en convertissant ses temps de traitement en normes de service. Le sous-ministre a dit à l'audience :

Nous sommes maintenant en train d'examiner le reste de nos secteurs d'activités, mais nous allons, essentiellement, introduire les normes graduellement au cours des deux à trois prochaines années. Ce que cela signifiera initialement, c'est que nous allons prendre nos délais de traitement, que nous publions depuis des années et, essentiellement, les convertir en normes de service sous une forme ou sous une autre. Un des défis que nous avons eus en tant que ministère, c'est que nous nous sommes débattus avec la question des normes de service par rapport aux délais de traitement. Nous ne sommes pas heureux avec les délais de traitement non plus. Nous avons dû faire face à divers défis, que ce soit nos niveaux d'immigration – nous ne pouvons accepter qu'un nombre déterminé de cas chaque année, alors, dans certains de nos secteurs d'activités, c'est pour nous une limite qui influe sur les délais de traitement et qui influera sur les normes de service – ou autre chose, comme la citoyenneté, dont nous discutons il y a un instant. Nous avons eu d'autres défis touchant notre capacité et les processus que nous avons mis en place⁸.

CIC prévoit initialement convertir ses temps de traitement en normes de service, même si le Ministère est insatisfait de certains des temps de traitement. Les représentants de CIC ont dit aussi au Comité que le temps de traitement « idéal » pour un demandeur souhaitant venir au Canada serait de l'ordre de 6 à 12 mois⁹. En outre, le fait de renoncer à un système ouvert pour plafonner le nombre annuel de demandes par catégorie représentera un important changement pour le Ministère¹⁰. Quand il établira ses normes de service, CIC devra consulter ses clients, les députés, les parties

⁶ Réunion n° 34, 1105.

⁷ Réunion n° 34, 1140.

⁸ Réunion n° 34, 1125.

⁹ Réunion n° 34, 1155 et 1210.

¹⁰ Réunion n° 34, 1215.

concernées et les Canadiens. RHDC et l'ARC se sont tous deux servis de la rétroaction provenant de consultations pour élaborer et affiner leurs normes de service et obtenir l'appui de leur clientèle¹¹. Vu les efforts considérables qu'exigera la mise en œuvre de normes de service à l'égard de 31 autres services, le Comité tient à contrôler les progrès de CIC à cet égard. En conséquence, il recommande :

RECOMMANDATION 2

Que Citoyenneté et Immigration Canada indique au Comité des comptes publics, dans ses rapports d'étape annuels, quelles normes de service ont été finalisées, et ce, pour chaque phase du plan d'action.

TEMPS DE TRAITEMENT DES DEMANDES DE CITOYENNETÉ ET ARRIÉRÉ

En 2008-2009, CIC a autorisé environ 247 000 personnes à vivre au Canada, a traité les demandes de plus de 1,5 million de visiteurs et a attribué la citoyenneté canadienne à 186 000 personnes¹². Selon le sous-ministre de CIC, ces chiffres traduisent une année typique à CIC¹³. Le traitement d'un si grand nombre de demandes constitue une réalisation de taille, mais aussi un défi constant pour le Ministère. Le Comité note aussi que CIC n'a aucun contrôle sur la demande. Le système est ouvert et la demande connaît parfois des pointes, en particulier quand il se produit des crises humanitaires¹⁴. Ce qui inquiète le plus certains membres du Comité, cependant, c'est l'arriéré du traitement des demandes de citoyenneté.

Le gros problème, c'est que le volume des demandes de citoyenneté et de certificat de citoyenneté dépasse largement la capacité du Ministère de les traiter en temps opportun, ce qui entraîne un important arriéré et un allongement des temps de traitement. Les clients doivent attendre relativement longtemps pour jouir de droits et

¹¹ Chapitre 3, paragraphes 3.37 et 3.50.

¹² Chapitre 3, paragraphe 3.7.

¹³ Réunion n° 34, 1140.

¹⁴ Réunion n° 34, 1150.

services importants – par exemple voter ou obtenir un passeport canadien. Ces retards peuvent également nuire à l'efficacité de CIC qui doit réaffecter des ressources pour traiter les demandes urgentes et répondre aux nombreuses personnes qui voudraient savoir où en est leur demande. Malgré les efforts déployés par le Ministère et les fonds additionnels qui lui ont été accordés, la lenteur du traitement des demandes de citoyenneté continue de faire problème.

CIC a pris plusieurs mesures pour réduire les temps de traitement dans certains services, comme en témoigne le plan d'action qu'il a communiqué au Comité. Dans sa déclaration préliminaire, le sous-ministre de CIC a dit : « Cette année, nous avons instauré une déclaration de service ainsi que des normes de service pour quatre secteurs d'activités et un deuxième ensemble de normes devrait être mis en œuvre le 1^{er} avril 2011. Ce deuxième ensemble serait établi en tenant compte des leçons apprises ainsi que des commentaires des demandeurs par suite de la mise en œuvre du premier ensemble de normes plus tôt cette année¹⁵. » Le Ministère s'efforce de multiplier les services en ligne; il offre maintenant un service mobile et a lancé diverses nouveautés comme un formulaire électronique de demande de visa de résident temporaire¹⁶.

En outre, CIC veille à ce que les demandeurs de citoyenneté et de certificat de citoyenneté reçoivent une information claire et uniforme sur les temps de traitement des demandes. Les représentants du Ministère ont dit au Comité que le Ministère avait récemment modifié la lettre d'accusé de réception des demandes de citoyenneté pour inviter les demandeurs à consulter le site Web de CIC pour se renseigner sur les temps de traitement, car ils obtiennent ainsi des renseignements plus justes et à jour¹⁷. CIC est par ailleurs en train d'implanter un système mondial de gestion des cas à l'étranger qui remplacera les deux systèmes actuels et devrait permettre d'accroître la capacité de traitement des bureaux à l'étranger, lesquels reçoivent le gros des demandes. Le

¹⁵ Réunion n° 34, 1105.

¹⁶ Réunion n° 34, 1110.

¹⁷ Réunion n° 34, 1110.

Comité estime particulièrement important de régler le problème de l'arriéré et de réduire les temps de traitement des demandes de citoyenneté, parce que certaines personnes doivent actuellement attendre des années pour se prévaloir de droits importants, comme le droit de vote.

Le Comité note que les mesures prises par CIC devraient améliorer la situation, mais que l'arriéré demeure un problème. Certains membres du Comité ont l'impression que CIC confie en quelque sorte son service à la clientèle en sous-traitance aux bureaux de circonscription des députés¹⁸. Les représentants de CIC ont dit que là n'était pas l'intention du Ministère et qu'ils savent que les députés reçoivent « beaucoup de demandes d'information touchant les questions de citoyenneté et d'immigration¹⁹ ». Le sous-ministre a par ailleurs admis que :

...le Canada a un taux très élevé de naturalisation, alors, le nombre de personnes qui nous font une demande a augmenté de manière assez considérable. Fondamentalement, nous n'avons pas été en mesure de répondre au volume de demandes que nous avons reçu. Nous avons eu du financement temporaire à un moment donné ou à un autre au cours des dernières années, ce qui nous a permis de nous rattraper un peu, mais ce financement a été de nature temporaire.

Alors, nous faisons deux choses à l'heure actuelle. Premièrement, nous travaillons à obtenir un financement permanent pour corriger la pénurie que nous avons en matière de capacité. Deuxièmement, nous concentrons notre attention sur la ré-ingénierie du processus en ce qui a trait à ce que nous faisons et à ce que nous demandons aux gens, et également en ce qui a trait à la coordination et aux liens avec nos bureaux régionaux²⁰.

Pour que l'on continue de chercher à réduire tant l'arriéré que la charge de travail des bureaux de circonscription des députés, le Comité recommande :

¹⁸ Réunion n° 34, 1115.

¹⁹ Réunion n° 34, 1115.

²⁰ Réunion n° 34, 1120.

RECOMMANDATION 3

Que Citoyenneté et Immigration Canada analyse la charge de travail que représentent les dossiers d'immigration traités par les bureaux de circonscription des députés, qu'il se donne un plan d'action propre à réduire la nécessité de faire appel aux députés au sujet de ses services et qu'il fasse rapport des résultats de son étude et de son plan d'action au plus tard le 31 décembre 2011.

Bien que des ressources aient été ajoutées pour réduire les temps de traitement et que CIC soit en train de revoir le processus du début à la fin pour le rendre aussi efficace que possible, le Comité estime important que le Ministère précise les mesures concrètes qu'il entend prendre pour réduire l'arriéré du traitement des demandes de citoyenneté. En conséquence, il recommande :

RECOMMANDATION 4

Que Citoyenneté et Immigration Canada indique clairement, dans son rapport d'étape dû au plus tard le 31 mai 2011, ce qu'il entend faire pour réduire l'arriéré de traitement des demandes du Programme de citoyenneté.

ACCÈS AUX SERVICES DE CITOYENNETÉ ET IMMIGRATION CANADA

Une autre question a été soulevée durant les audiences, à savoir l'accès aux services de CIC. Le Ministère a décidé de recourir à des outils en ligne pour accélérer certains processus. Par exemple, les demandeurs pourront désormais suivre l'avancement de leur demande de citoyenneté par le biais d'un compte qu'ils ouvriront sur le site de CIC. Ils pourront ainsi savoir où en est leur demande en temps réel sans avoir à passer par le courrier²¹. Durant l'audience, le sous-ministre a déclaré : « En mai 2010, nous avons apporté des modifications à la lettre d'accusé de réception des demandes de citoyenneté. Nous y invitons dorénavant les demandeurs à consulter le

²¹ Réunion n° 34, 1110.

site Web de CIC pour en savoir davantage au sujet des délais de traitement. Ainsi, les demandeurs ont accès à des renseignements plus à jour²². »

Le Comité note que, d'après CIC, le recours aux technologies reposant sur le Web contribue à accélérer le traitement des demandes et permet aux personnes concernées de vérifier où en est leur demande de citoyenneté. C'est là un progrès pour certains demandeurs, mais qui n'aide pas les personnes qui n'ont pas accès à Internet. Cela n'allonge pas non plus les heures d'ouverture des bureaux de CIC pour ceux qui ont besoin de parler avec un fonctionnaire de CIC pour obtenir des précisions sur leur demande ou sur le processus en général²³. Les représentants de CIC ont dit au Comité que les gens qui n'ont pas accès à Internet pouvaient s'adresser au centre d'appels de CIC ou communiquer avec le Ministère par courrier pour se renseigner sur l'état de leur demande.

Le Comité note par ailleurs que les services électroniques sont presque instantanés, ce qui tend à amener les gens à s'attendre à une réponse instantanée de la part des ministères ou des organisations de services, ce qui n'est pas réaliste²⁴. Le Comité estime que tout en cherchant de nouvelles solutions fondées sur le Web pour ses services, CIC doit veiller à ce que l'accès à ses services demeure juste et équitable et voir à ce que tous les demandeurs puissent avoir également accès à ses services et recevoir une information exacte et à jour.

CONCLUSION

La prestation des services est un élément clé de la mission de la fonction publique, puisque celle-ci dispense des services à des millions de Canadiens. Le Comité a noté que Ressources humaines et Développement des compétences Canada et l'Agence du revenu du Canada s'étaient dotés de pratiques adéquates à cet égard,

²² Réunion n° 34, 1110.

²³ Réunion n° 34, 1155.

²⁴ Réunion n° 34, 1135.

mais que Citoyenneté et Immigration Canada n'était pas au même stade sur le plan de la gestion de la qualité de la prestation des services et n'avait pas encore institué de pratiques adéquates à cet égard.

Compte tenu du fait que CIC ne s'est donné des normes de service que pour quatre de ses 35 services et vu l'ampleur et l'importance des mesures que CIC devra prendre dans les trois prochaines années, le Comité a recommandé que CIC lui soumette un premier rapport d'étape sur son plan d'action au plus tard le 31 mars 2011 et tous les ans par la suite jusqu'à ce que toutes les normes de service aient été établies et que tous les éléments du plan d'action aient été mis en œuvre. Le Comité aimerait également que CIC lui communique les nouvelles normes de service qui seront établies dans les trois prochaines années.

Le Comité a noté aussi que CIC avait de plus en plus recours à des outils en ligne pour fournir aux personnes intéressées des renseignements plus justes et plus à jour. Il a par ailleurs constaté que CIC était en train d'instituer un système mondial de gestion des cas à l'étranger, où la plupart des demandes sont déposées. Le Comité estime particulièrement important de régler le problème de l'arriéré et de réduire le temps de traitement des demandes parce que certaines personnes doivent actuellement attendre plusieurs années pour pouvoir exercer des droits importants, comme le droit de vote. Le Comité estime que CIC doit préciser les mesures concrètes qu'il entend prendre pour s'attaquer à l'arriéré. Enfin, le Comité espère que CIC continuera de veiller à ce que tout le monde ait un accès égal à ses services.

ANNEXE
LISTE DES TÉMOINS

Organisations et individus	Date	Réunion
Ministère de la Citoyenneté et de l'Immigration Claudette Deschênes, sous-ministre adjointe, Opérations Neil Yeates, sous-ministre	2010/11/23	34
Bureau du vérificateur général du Canada Marian McMahon, vérificatrice générale adjointe Sylvain Ricard, vérificateur général adjoint Glenn Wheeler, directeur principal		

DEMANDE DE RÉPONSE DU GOUVERNEMENT

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

Un exemplaire des procès-verbaux pertinents (40^e législature, 3^e session : [séances nos 34, 42 et 51](#)) est déposé.

Respectueusement soumis,

Le président,

L'hon. Joseph Volpe, C.P., député