



Chambre des communes
CANADA

Comité permanent de la citoyenneté et de l'immigration

CIMM • NUMÉRO 009 • 1^{re} SESSION • 39^e LÉGISLATURE

TÉMOIGNAGES

Le lundi 5 juin 2006

—
Président

M. Norman Doyle

Aussi disponible sur le site Web du Parlement du Canada à l'adresse suivante :

<http://www.parl.gc.ca>

Comité permanent de la citoyenneté et de l'immigration

Le lundi 5 juin 2006

• (1530)

[Traduction]

Le président (M. Norman Doyle (St. John's-Est, PCC)): La séance est ouverte.

Au nom de notre comité, j'aimerais souhaiter la bienvenue aujourd'hui à la vérificatrice générale — et je vous remercie d'être ici, madame Fraser; M. Richard Flageole, vérificateur général adjoint, et Paul Morse, directeur principal. Merci d'être ici aujourd'hui.

Je voudrais vous remercier également de votre correspondance du 11 mai dans laquelle vous nous avez fait parvenir un exemplaire des chapitres de votre rapport qui portent sur CIC.

Nous disposons de deux heures. Je pense que vous avez des observations liminaires à nous présenter, alors je vous donne la parole, madame Fraser.

Mme Sheila Fraser (vérificatrice générale, Bureau du vérificateur général du Canada): Merci, monsieur le président.

Je vous remercie de me donner l'occasion de rencontrer les membres de votre comité et de discuter de nos plus récentes vérifications de l'application de la loi et du contrôle ainsi que du volet économique du programme canadien d'immigration.

Comme vous l'avez mentionné, je suis accompagnée de Richard Flageole, le vérificateur général adjoint chargé de ce portefeuille, et de Paul Morse, qui a dirigé nos deux vérifications en 2003.

[Français]

Il est important de garder à l'esprit que nos commentaires sont fondés sur ce que nous avons observé il y a plus de trois ans. Depuis, des changements importants sont survenus, notamment la mise en oeuvre complète de la nouvelle Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés et le transfert de toutes les fonctions relatives aux renseignements, à l'interdiction et à l'application de la loi à l'Agence des services frontaliers du Canada, qui gère également le contrôle des frontières du Canada.

[Traduction]

Dans notre rapport d'avril 2003 sur l'application de la loi et le contrôle, nous avons relevé un certain nombre de problèmes liés à la détention, au renvoi et à la vérification aux ports d'entrée. Par exemple, un nombre croissant mais non précisé de personnes demeuraient au Canada en dépit du fait que Citoyenneté et Immigration Canada avait adopté une mesure de renvoi à leur égard.

Nous avons signalé que Citoyenneté et Immigration Canada n'avait pas d'information à jour lui permettant de savoir si les agents des douanes dirigeaient les bonnes personnes aux agents de l'immigration ou dans quelle mesure ces examens secondaires étaient efficaces.

Nous avons aussi formulé des commentaires positifs sur ce que faisait le ministère à l'étranger pour identifier les personnes qui tentaient de venir au Canada en possession de documents falsifiés ou non valables. La plupart des activités dans ce domaine relèvent maintenant de l'Agence de services frontaliers du Canada.

En 2003, nous avons fait une vérification de suivi du volet économique du programme canadien d'immigration, que nous avions vérifié en 2000. Ce programme a pour but de recruter des travailleurs qualifiés et des gens d'affaires.

[Français]

En 2000, nous avons exprimé plusieurs inquiétudes au sujet de la gestion et de l'exécution de ce programme par Citoyenneté et Immigration Canada. Notamment, les agents des visas avaient besoin de meilleurs critères de sélection, d'une meilleure formation et de meilleurs outils pour pouvoir évaluer les demandes d'immigration de manière plus efficace. Il y avait de sérieuses lacunes dans l'évaluation médicale des immigrants éventuels et de sérieuses entraves à la détermination de leur admissibilité sur le plan de la criminalité et de la sécurité. Les contrôles exercés à l'étranger sur les revenus, les formulaires de visa et les systèmes informatiques étaient inadéquats. Devant la gravité des problèmes recensés, nous nous étions demandé si le ministère avait les ressources et la capacité opérationnelle nécessaires pour traiter les niveaux d'immigration annuels fixés par le gouvernement.

[Traduction]

Dans notre suivi de 2003, nous avons signalé que le ministère semblait avoir pris la bonne direction et que l'introduction de la nouvelle Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés et de son règlement d'application réglait un grand nombre des questions soulevées en 2000. Cependant, il était encore trop tôt pour déterminer les pleines répercussions de la nouvelle loi et de certaines mesures correctives. De plus, nous avons constaté que le ministère devait accorder plus d'attention à la surveillance médicale des immigrants et des demandeurs du statut de réfugié.

Je voudrais profiter de l'occasion pour vous informer que nous avons débuté un exercice de planification fondé sur le risque pour décider de nos futurs travaux de vérification dans le domaine de la citoyenneté, de l'immigration et de la protection des réfugiés. Au cours de cet exercice de planification, nous aimerions rencontrer quelques-uns d'entre vous, au début de l'automne prochain, pour discuter de toutes questions qui pourraient être d'un intérêt particulier pour le comité et que nous devrions prendre en considération dans nos travaux de vérification à venir dans les trois à cinq prochaines années.

[Français]

Monsieur le président, je termine ainsi ma déclaration d'ouverture. Nous serons heureux de répondre aux questions du comité au sujet de nos travaux antérieurs ou à toute autre question qui se rapporte à notre rôle, notre mandat et nos travaux.

[Traduction]

Je vous remercie de votre attention.

Le président: Merci beaucoup.

Dans l'un de vos rapports vous avez mentionné que les bureaux d'immigration à l'étranger étaient surchargés de travail et qu'il fallait jusqu'à trois ans pour traiter certaines demandes. La situation s'est-elle améliorée? Le problème pourrait-il être réglé en investissant davantage d'argent, de ressources en augmentant les effectifs? Quel est le problème et comment pouvons-nous le régler? La situation s'est-elle améliorée au cours des dernières années?

• (1535)

Mme Sheila Fraser: Malheureusement, nous n'avons pas fait de vérification récente qui nous permette de faire des observations sur la situation à l'heure actuelle. Lorsque nous avons fait cette vérification, cependant, nous avons remarqué que le ministère avait du mal à atteindre les objectifs qui avaient été établis par le gouvernement, et même là, il y avait un très long retard dans le traitement. Nous mentionnons qu'ils ont besoin de meilleurs outils, de meilleurs systèmes d'information. Nous sommes en train de faire une vérification des systèmes qu'ils sont en train de mettre au point; je pense qu'il s'agit du système mondial de gestion des cas, et le gouvernement a dit que c'était là une des solutions à bon nombre de ces problèmes, mais que ce système comportait des problèmes à répétition et accusait un retard, et cela fera partie de la vérification dont nous ferons rapport cet automne, en novembre.

Le président: Dans le rapport de 2000, vous soulignez des points faibles lors de la sélection des immigrants. Ces agents ont besoin d'avoir de meilleurs critères de sélection, d'une meilleure formation, etc. C'était il y a six ans. Y a-t-il eu des améliorations à cet égard?

Mme Sheila Fraser: Je peux demander à M. Flageole de vous en parler davantage, mais encore une fois, nous n'avons pas fait beaucoup de suivi. Nous avons fait plus de travail récemment en ce qui concerne l'application. Nous avons fait davantage de travail sur les vérifications médicales et nous avons effectivement remarqué qu'il semble y avoir eu des améliorations. Cependant, la nouvelle loi venait tout juste d'entrer en vigueur et semblait avoir répondu à cette préoccupation, de sorte que lorsque nous avons fait cette dernière vérification en 2003, il était encore trop tôt pour évaluer adéquatement l'incidence de la loi. C'est l'une des questions sur lesquelles nous aimerions que le comité fasse des observations: quels sont les points les plus critiques sur lesquels nous devrions commencer à faire une nouvelle vérification? S'agit-il de faire un suivi du travail qui a été fait, ou devrions-nous examiner de nouveaux aspects?

Je ne sais pas si Richard aimerait ajouter quelque chose.

M. Richard Flageole (vérificateur général adjoint, Bureau du vérificateur général du Canada): Brièvement, monsieur le président, en ce qui concerne les critères, ils ont été modifiés en 2002 avec la nouvelle loi. Donc, à l'époque ils portaient vraiment sur les activités et maintenant je pense qu'ils seraient sans doute plus simples à appliquer. Ils portent plutôt sur la capacité générale des immigrants d'immigrer au Canada, mais comme Mme Fraser l'a mentionné, nous n'avons pas vraiment évalué quel en était l'impact.

Le président: Merci.

Nous allons maintenant passer aux questions.

Je vais vous donner la parole en premier à Andrew, si vous avez des questions.

L'hon. Andrew Telegdi (Kitchener—Waterloo, Lib.): Oui, merci.

En fait, j'ai deux questions. La première est la suivante: le gouvernement a indiqué qu'il n'allait pas fixer des objectifs comme le faisait le gouvernement précédent. À l'époque, le fait d'avoir des objectifs permettait d'évaluer le rendement, et je trouvais cela très utile, car j'ai remarqué qu'en 1998, lorsque les objectifs ont été fixés, ils n'ont pas été atteints, mais qu'au cours des années subséquentes, ils avaient été atteints ou dépassés.

Que pensez-vous donc du fait que le gouvernement ne fixe pas d'objectifs, et comment peut-on mesurer le rendement s'il n'y a pas de critères?

Mme Sheila Fraser: Je ne sais pas exactement comment répondre à cette question. Il s'agit en partie d'une question de stratégie, et nous hésitons à faire des observations sur la stratégie gouvernementale. Cependant, des indicateurs de rendement doivent certainement avoir été établis, qu'il s'agisse des délais de traitement des demandes ou d'une autre façon d'évaluer l'efficacité et l'efficacé du système. Il s'agit manifestement là de mesures différentes, de sorte que lorsque nous allons faire notre vérification au ministère, nous devrions voir comment à l'avenir ils pourront évaluer le rendement.

L'hon. Andrew Telegdi: Il me semble que si l'on ne fixe pas d'objectifs on a un problème, car personne ne sait ce qu'on cherche à faire.

Mon autre question concerne quelque chose dont nous parlions — c'est-à-dire le fait de ne pas savoir combien de personnes sont ici au Canada alors qu'elles ne seraient pas supposées être ici. Essentiellement, selon les statistiques que l'on consulte, il y aurait entre 200 000 et 500 000 personnes au Canada, bon nombre étant des travailleurs sans papier qui n'ont pas les documents requis pour être ici.

On sait très bien que si l'on renvoyait tous les travailleurs sans papier demain, on aurait sans doute un grave problème au plan économique. Je suis certain qu'aux États-Unis il y aurait une récession et je pense qu'au Canada il y aurait sans doute une... Nous aurions une récession, et ils auraient une dépression, étant donné le nombre de travailleurs sans papier là-bas. L'un des problèmes semble être le système de points. Essentiellement, les gens dont on a besoin dans l'économie canadienne, notamment les gens de métier — ne peuvent entrer au pays, et bien sûr nous avons beaucoup de professionnels qui ont énormément de problèmes à faire reconnaître leurs titres de compétence.

Lorsque vous ferez un autre examen, étant donné que cela touche au problème que vous mentionniez, vous pourriez peut-être examiner le système de points qui est en place pour voir s'il est adéquat, car il est évident que nous ne réussissons pas à obtenir les travailleurs dont nous avons besoin dans notre économie.

• (1540)

Mme Sheila Fraser: Oui, ce serait certainement une question intéressante que nous pourrions examiner.

Je voudrais tout simplement dire que lorsque nous avons fait la vérification de l'application de la loi et du contrôle, nous avons examiné la différence entre le nombre de mesures de renvoi qui ont en fait été prises — le nombre de personnes à qui l'on a ordonné de quitter le pays et le nombre de départs confirmés. Lorsque nous avons examiné cette question, il y avait un écart, un écart assez important de 36 000, de sorte que nous avons conclu que le ministère devait trouver une meilleure façon de faire respecter les mesures de renvoi et devait obtenir de meilleurs renseignements.

Mais, oui, nous pouvons certainement examiner comment le ministère mesure l'efficacité de ses critères.

L'hon. Andrew Telegdi: Dans le même ordre d'idées, pour chaque personne qu'ils découvrent, ils prennent une mesure de renvoi. Il y a donc tout un groupe de gens — comme je l'ai dit, entre 200 000 et 500 000. Je ne sais pas si c'est tant la question de ceux qui sont visés par une mesure de renvoi, mais tout simplement l'ampleur du problème, et est-il réaliste de tenter de régler le problème comme on le fait à l'heure actuelle?

Une autre question à cet égard c'est que nous pourrions peut-être faire la différence entre le genre de personnes que nous avons ici, notamment les travailleurs sans papier, et les 2 000 ou 3 000 personnes qui ont un grave problème de criminalité. On devrait plutôt mettre la priorité sur le renvoi de ces gens-là, car c'est un problème assez grave, tandis que les travailleurs sans papier ne posent pas de problèmes graves — je dirais même qu'en fait ils sont plutôt utiles.

Mme Sheila Fraser: Oui. Manifestement, lorsque nous avons fait cette vérification, je me rappelle les différentes raisons pour lesquelles des mesures de renvoi avaient été prises à l'égard de ces personnes. Certaines d'entre elles étaient des criminels. D'autres étaient des demandeurs d'asile dont la demande avait été refusée. Nous avons dit cependant qu'il faudrait avoir de meilleurs renseignements à ce sujet.

L'important est de maintenir l'intégrité du système. Donc s'il y a des gens qui sont ici illégalement, qui sont visés par une mesure de renvoi mais que rien n'est fait à ce sujet, alors pourquoi les gens se soumettraient-ils à un très long processus pour rentrer au pays alors qu'ils peuvent venir illégalement sans qu'il y ait de conséquences? C'est donc un problème philosophique qui entoure la question de l'application également.

Le président: Pour la gouverne des membres du comité, il y aura un vote dans environ 20 minutes. Nous devons être de retour d'ici 16 heures. Nous devons donc lever la séance vers 15 h 55 pour aller voter.

Très bien, Andrew, il vous reste deux minutes. Allez-y.

L'hon. Andrew Telegdi: Je voudrais parler d'un autre problème que vous avez mentionné et qui nous donne tous beaucoup de difficultés: les visas, les permis temporaires pour venir au pays. Les gens ont extrêmement de difficultés à obtenir de tels visas.

J'ai remarqué que vous avez dit que les normes ne semblaient pas être appliquées de façon uniforme lorsqu'une décision est rendue, et je me demande si vous pourriez peut-être examiner de nouveau cette question, cela pose toujours un énorme problème aux députés.

Par ailleurs, pourriez-vous examiner la question en tenant compte de ce qui arrive lorsque nous ne permettons pas à ces gens d'entrer au pays? Lorsque quelqu'un vient en visite au Canada, cela stimule l'industrie du tourisme, c'est bon pour l'économie. Non seulement ces personnes viennent visiter certains endroits, mais leurs hôtes aussi les accompagnent aux Chutes Niagara ou à la Tour du CN alors qu'ils ne visiteraient sans doute pas ces endroits dans d'autres circonstances. On manque donc ainsi l'occasion de stimuler l'économie. Je me demande si vous pourriez examiner cela à l'avenir.

Le président: Très bien, madame Faille.

[Français]

Mme Meili Faille (Vaudreuil-Soulanges, BQ): Bonjour, madame Fraser. C'est toujours avec plaisir que nous vous recevons au comité. J'aurais bien aimé vous voir dans la dernière année pour vous éclairer sur certains sujets.

Vous dites que la loi a été mise en oeuvre complètement. Je crois que c'est inexact. Le ministère, de concert avec la CISR, a élaboré un plan et fait des études en vue de la mise en place d'une section d'appel pour les réfugiés, mais celle-ci n'a jamais vu le jour. Il s'agit d'une question que vous pourriez examiner, car la loi, c'est la loi, même pour le gouvernement. Selon moi, retarder de six ans la création de cette section est exagéré. J'attends vos recommandations à ce sujet.

Lorsqu'on gère un ministère de l'envergure de Citoyenneté et Immigration Canada, on doit travailler avec des données qui reflètent la réalité le plus fidèlement possible. Le problème — et il y a eu un mandamus là-dessus il y a quelques années —, c'est que les chiffres présentés ne reflètent pas exactement ce qui se passe dans les opérations à l'étranger, au centre de Mississauga ou encore à Vegreville. Le rapport de 2003 et celui de 2000 semblaient faire état d'une préoccupation à cet effet. Au cours d'une prochaine rencontre, j'aimerais que vous nous dressiez une liste de vos préoccupations à cet égard.

Dans les travaux que j'ai réalisés dernièrement, je me suis rendu compte que, dans l'atteinte des cibles, on incluait les désistements. Les gens qui retirent leur demande sont comptabilisés lorsqu'on établit si les objectifs ont été atteints. On inclut les désistements quand il s'agit des catégories des gens d'affaires et des travailleurs qualifiés, et des demandes de résidence permanente. Une personne qui retire sa demande contribue donc au succès du ministère.

Dans le cas des demandes de travailleurs qualifiés, on inclut dans les statistiques les personnes à charge. Ces statistiques ne reflètent pas nécessairement le nombre réel de travailleurs qualifiés qui entrent au Canada. Il est difficile de bien évaluer, en examinant les statistiques sur la main-d'oeuvre, s'il existe des besoins dans le secteur de la construction, par exemple. Que fait-on alors? Quelle est la situation réelle?

J'aimerais aussi parler des sites d'Immigration Canada. On se base sur des données historiques lorsqu'on élabore des statistiques portant sur les délais de traitement, mais on ne parle pas de la cible. On ne dit pas aux gens combien de temps on prendra pour traiter leur demande. Je trouve cela préoccupant, parce que certaines personnes, si elles avaient été au courant du temps de traitement, n'auraient peut-être jamais fait une demande d'immigration au Canada et en auraient déposé une ailleurs, mais elles se sont fait avoir. Elles s'aperçoivent que le traitement de leur demande peut prendre beaucoup de temps.

C'est un sujet que je soulève régulièrement en comité car je trouve cela un peu troublant. On est aux prises avec un arriéré de dossiers qui s'accumulent dans plusieurs catégories, dont la catégorie des parents et des grands-parents. C'est un sujet sur lequel vous devriez vous pencher.

L'autre sujet qui me préoccupe, ce sont les violations continuelles de la Loi sur la gestion des finances publiques. Plusieurs recours collectifs sont devant la Cour fédérale à ce sujet. J'aimerais que vous fassiez des vérifications quant aux ressources qui sont allouées à l'ouverture de dossiers présentement au centre de Mississauga et dans les bureaux à l'étranger, surtout dans la catégorie des parents et des grands-parents, mais également dans les autres catégories d'immigrants.

Je n'avais pas de questions précises à poser. Ce que vous relatez dans vos rapports est toujours d'actualité. Comme vous le dites, vous devez actualiser vos observations. Le rapport annuel auquel on a accès fait état de profits. Je trouve troublant que le ministère fasse des profits.

•(1545)

Lorsqu'on voit les coûts qu'il demande et ce que cela lui coûte pour traiter ces demandes, il semble toujours se générer un profit. J'aimerais savoir où va cet argent.

Enfin, j'aimerais que vous nous éclairiez sur la question de la section d'appel. Qu'a fait le ministère? Est-il vrai que cela relève d'une décision politique? Que fait actuellement la Commission de l'immigration et du statut de réfugié pour la section d'appel? Plusieurs personnes sont lésées par la façon dont le ministère ou la CISR encadrent leurs employés pour que les décisions soient uniformes. Comment s'assurent-ils que les décisions prises sont les meilleures? J'aimerais que vous me parliez de la façon dont le ministère s'assure de la qualité des décisions de sélection ou des décisions de la CISR.

•(1550)

Mme Sheila Fraser: Je vous remercie de vos suggestions. L'information transmise au Parlement est, en général, une question que nous examinons dans toutes les vérifications. Je me souviens que, dans la vérification de 2003, nous avons souligné des problèmes dans certains chiffres. M. Flageole peut-être vous en mentionner. Je me souviens qu'il était question de l'exactitude de certains chiffres présentés.

M. Richard Flageole: Nous avons soulevé la question dont vous avez parlé plus tôt, à savoir que, pour toutes les catégories, lorsqu'on indique le nombre de personnes, cela inclut les personnes à charge. Dans le rapport de 2003, nous donnions l'exemple des travailleurs qualifiés. Les chiffres disaient qu'il y en avait 137 000. Dans les faits, il y avait 58 000 demandeurs principaux et 80 000 personnes à charge. Nous avons recommandé au ministère de donner le détail de ces chiffres. Sinon, cela peut donner l'impression qu'il y a eu 130 000 travailleurs qualifiés alors que ce n'est pas le cas.

Mme Meili Faille: Encore la semaine dernière, le ministère nous disait qu'il y avait 800 000 travailleurs qualifiés dans son inventaire. Vous me confirmez que ce n'est pas le cas.

[Traduction]

Le président: Notre vote aura lieu dans environ 15 minutes. C'est à vous de décider ce que nous devons faire. Allons-nous demander à la vérificatrice générale de revenir, ou voulez-vous qu'elle attende ici jusqu'à notre retour ou préférez-vous qu'elle revienne un autre jour?

Quel est votre programme?

Mme Sheila Fraser: Je suis à votre...

Le président: Très bien.

Oui, Bill?

M. Bill Siksay (Burnaby—Douglas, NPD): La séance devait se poursuivre jusqu'à 17 h 30. Je ne pense pas que le vote prendra autant de temps. Donc, si vous pouviez rester, j'aimerais avoir la chance de poursuivre cet échange.

Le président: Très bien.

Nous interrompons nos travaux pour environ une demi-heure.

• _____ (Pause) _____

•

•(1630)

Le président: Mes excuses pour cette interruption, mais c'est ça la politique.

Lorsque nous avons interrompu nos travaux, c'était votre tour, Bill, alors vous avez la parole.

M. Bill Siksay: Merci, monsieur le président.

Merci d'être avec nous, madame Fraser, et merci à vos collègues également.

Je suis conscient du fait que nous parlons ici de rapports plus vieux et que certaines choses ont peut-être changé depuis la publication de ces rapports, mais j'aimerais poser quelques questions et j'aimerais bien que l'on parle davantage de ce qui est prévu à l'ordre du jour.

Vous avez dit qu'il y avait « de sérieuses entraves à la détermination de leur admissibilité sur le plan de la criminalité et de la sécurité ». Lors de son témoignage récent devant un comité du Sénat, le SCRS a déclaré que jusqu'à 90 p. 100 des demandeurs du Pakistan et de l'Afghanistan ne faisaient pas l'objet d'une vérification appropriée.

Lors de la vérification que vous et votre bureau avez faite, avez-vous constaté qu'il y avait des préoccupations régionales? Y avait-il des régions en particulier qui ne faisaient pas l'objet d'une vérification appropriée? Cette question a-t-elle été examinée dans votre rapport, ou est-ce que vous avez remarqué ce genre de choses?

•(1635)

Mme Sheila Fraser: Monsieur le président, je vais demander à M. Flageole de répondre à cette question.

M. Richard Flageole: Monsieur le président, nous avons abordé cette question en profondeur dans notre rapport de 2000. Nous avons dit que dans un certain nombre de pays il n'était pas possible d'obtenir un certificat de la police, ce qui était l'une des exigences. Je pense que nous donnons une liste dans ce rapport et que la Chine en faisait partie à l'époque.

Je regarde le rapport de 2003...

Il y avait également le fait que certains renseignements de sécurité obtenus de façon confidentielle dans d'autres pays ne pouvaient être publiés. Le fait que l'on ne puisse utiliser ces renseignements posait un problème majeur. Je pense que des modifications ont été apportées à la Loi sur l'immigration pour remédier à ce problème précis.

M. Bill Siksay: Dans votre rapport de 2003, avez-vous mis à jour la liste de pays, ou était-ce seulement...?

M. Richard Flageole: En 2003, nous en avons parlé de façon plus générale et nous avons mentionné qu'ils disposaient de meilleurs outils, mais que le problème pour ce qui est d'obtenir de l'information fiable des services policiers, par exemple, dans un certain nombre de pays, est toujours là.

Mme Sheila Fraser: En fait, nous avons dit en 2000 que le ministère à l'époque n'avait pas besoin de certificat de la police pour les demandes provenant de plus de 40 pays, et que 23 p. 100 des demandeurs venaient de ces pays. C'était là un problème.

M. Bill Siksay: Il semble qu'il faudra peut-être continuer d'essayer de trouver une solution à ce problème, particulièrement lorsqu'on parle d'une planification fondée sur le risque, bien que pour vous, cela veut peut-être dire quelque chose de différent de ce dont nous parlons à l'heure actuelle.

Je voudrais revenir sur la question des niveaux d'immigration. Avez-vous examiné comment le ministère établit ces objectifs et sur quelle information il se base pour le faire? On a souvent demandé d'où viennent ces objectifs, et comment ils sont établis, notamment lorsque le gouvernement précédent s'est engagé à établir un objectif de 1 p. 100 de la population. De façon générale, comment les objectifs annuels qui étaient annoncés par le passé étaient-ils établis?

J'ai aussi une question au sujet du ratio 60-40 en ce qui concerne les demandes. Chaque année, parmi les demandes qui sont acceptées, 60 p. 100 proviennent de la catégorie de l'immigration économique et 40 p. 100 de la catégorie du regroupement familial ou de réfugiés. Pourquoi ce ratio de 60-40? Y aurait-il un ratio qui permettrait d'avoir un meilleur équilibre entre les demandeurs des catégories du regroupement économique et du regroupement familial, un meilleur équilibre de façon à ne pas avoir un énorme arriéré dans les demandes du regroupement de la famille? Est-ce quelque chose que vous avez examiné lorsque vous avez passé en revue les objectifs?

Mme Sheila Fraser: De façon générale, nous n'examinons pas la question des objectifs de 1 p. 100, par exemple, car il s'agit plutôt à notre avis d'une question de politique. En ce qui concerne les niveaux comme tels, M. Flageole a peut-être de l'information. Il y a aussi de l'information au sujet de l'approbation des niveaux; nous voudrions peut-être apporter un éclaircissement à ce sujet, à la suite de la question qui a été posée précédemment.

M. Richard Flageole: Monsieur le président, nous n'avons jamais vraiment examiné le processus d'établissement des niveaux. Nous n'avons pas vérifié cela. Au Canada, il y a un bon nombre de consultations auprès de toutes sortes d'intervenants au sujet des niveaux. Une question importante consiste à déterminer dans quelle mesure le pays peut absorber et intégrer ces gens.

Si j'ai bien compris, ces niveaux sont présentés au Parlement. Ils sont approuvés au Parlement. J'aimerais revenir à une question qui a été posée précédemment, lorsque vous avez fait une comparaison avec le rapport de 2000. Lorsque nous avons fait la vérification en 2000, la situation était très différente de ce qu'elle est à l'heure actuelle, car en 2000 nous n'atteignons pas les niveaux. Nous avons un retard. Nous avons dit à l'époque que le ministère était surchargé de travail. Nous ne pouvions accueillir tous les gens que nous aurions aimé accueillir au Canada.

En 2006, la situation est tout à fait différente. Nous atteignons les niveaux. Nous avons dépassé les objectifs dans de nombreuses catégories, de sorte que toute la question du délai de traitement est je pense liée aux niveaux. Nous avons dit que nous aimerions accueillir 250 000 immigrants. Nous en accueillons 250 000. Nous avons un certain nombre de demandes en cours. Il y a donc une question d'équilibre entre l'établissement des objectifs et les délais d'attente, et c'est sans doute une question qu'il faudrait examiner.

• (1640)

M. Bill Siksay: En ce qui concerne les permis de résidence temporaire, on craignait par le passé qu'il y ait une influence indue de la sphère politique. On a accusé le cabinet du ministre de parti pris, en disant que les demandes provenant de certains députés de certaines circonscriptions étaient peut-être favorisées par rapport à d'autres. Je me demande si c'est quelque chose que vous avez constaté lors de votre examen.

J'ai remarqué que vous avez déclaré entre autres que les raisons pour émettre un permis de résidence temporaire n'étaient pas documentées de façon uniforme, mais a-t-on laissé entendre qu'il y

avait parti pris ou influence politique dans la façon dont ces permis étaient accordés?

M. Richard Flageole: Monsieur le président, je pense que le principal problème qui a été soulevé était le manque de documentation. Je ne pense pas que nous ayons constaté de cas précis, mais nous ne savons pas car dans presque 50 p. 100 des cas la raison fondamentale pour laquelle ces permis ont été accordés n'était pas bien documentée. Nous avons demandé au ministère de faire des efforts considérables afin de s'assurer que le dossier contenait les raisons pour lesquelles le permis avait été accordé.

M. Bill Siksay: Au cours de votre vérification, n'avez-vous pas examiné dans quelle circonscription vivaient les familles de ceux qui ont reçu un permis de résidence temporaire, ou ce genre de choses?

M. Richard Flageole: Non. Je pense que nous n'avons examiné qu'un échantillonnage de permis.

M. Bill Siksay: Pouvez-vous m'expliquer ce qu'est un « exercice de planification fondé sur le risque » car j'aimerais avoir un peu plus de précision au sujet de ce que vous allez examiner et de ce sur quoi nous pourrions avoir notre mot à dire?

Mme Sheila Fraser: Oui. Afin de décider ce qui fera l'objet d'une vérification, nous faisons un exercice de planification afin de tenter de déterminer quels sont les principaux risques pour le ministère ou l'agence en ce qui a trait à l'atteinte de ses objectifs. Nous faisons donc un exercice de planification assez complet. Nous interviewons, manifestement, des gens au ministère, les parlementaires mais aussi des intervenants de l'extérieur pour tenter d'avoir une idée de l'étendue des risques. Nous examinons ensuite ces risques pour déterminer s'ils peuvent faire l'objet d'une vérification car il y en a qui échappent manifestement à la portée de la vérification. Il s'agit parfois de questions de politique. Il y a certains domaines dans lesquels nous n'avons franchement aucune compétence.

Nous élaborons ensuite un plan pour une vérification de trois à cinq ans que nous voulons faire au ministère. Nous le faisons pour tous les grands ministères, et en général nous faisons tous les trois à quatre ans. Naturellement, s'il y a des changements importants, nous devons faire une nouvelle vérification, et étant donné qu'il y a eu des changements importants dans ce ministère et étant donné toutes les activités d'application qui ont été transférées à l'Agence des services frontaliers du Canada, le moment est venu pour nous de faire une autre vérification.

Le président: Merci, Bill. Merci, madame Fraser.

Nous allons maintenant donner la parole à Ed.

M. Ed Komarnicki (Souris—Moose Mountain, PCC): Merci, madame Fraser.

Je crois comprendre que vos rapports sont généralement publiés tous les trois ou quatre ans, et peut-être tous les cinq ans. Le dernier rapport contenait un certain nombre de recommandations, dont certaines pour reconsolider ou consolider certains domaines de responsabilités pour les services frontaliers en précisant les responsabilités des diverses parties. Si j'ai bien compris, vous avez d'assez bons rapports de travail avec le ministère, même si vous ne faites pas de vérifications à moins de certaines modalités. Les services de vérification du ministère et votre bureau travaillent constamment en étroite collaboration en ce qui a trait aux domaines qui vous préoccupent.

De façon objective, comment le ministère a-t-il réagi à la plupart de vos recommandations?

Mme Sheila Fraser: Naturellement, nous avons des rapports permanents avec tous les principaux ministères car nous vérifions les comptes publics chaque année. Donc pour tous les ministères qui ont des dépenses importantes, nous faisons une vérification financière des transactions.

Lorsque nous avons fait ces vérifications, je dirais que le ministère a été très réceptif. Il était d'accord avec les recommandations et il était très ouvert à leur égard. En fait, nous pouvons facilement dire que le sous-ministre à l'époque s'intéressait beaucoup à la vérification et qu'il s'y est intéressé personnellement presque du début lorsque nous avons commencé le travail de vérification. Je pense que nous avons même constaté qu'il tentait de faire des ajustements à mesure que nous faisons la vérification. Le ministère a donc été très réceptif. Nous saurons vraiment dans quelle mesure quel il a été réceptif lorsque nous ferons une nouvelle vérification pour déterminer si les problèmes ont été réglés.

M. Ed Komarnicki: L'une des questions qui nous préoccupe toujours au sujet du ministère est celle de la gestion des cas, tant à l'étranger qu'au pays, et le fait que différentes agences tentaient d'avoir accès à des données pour en assurer l'intégrité et l'accès. Vous avez fait certaines observations au sujet du système de gestion des cas, et il est sérieusement question d'adopter un système mondial de gestion des cas. Il a été recommandé d'améliorer cet aspect.

D'après ce qui se fait à l'heure actuelle, est-ce que l'on a donné suite à vos recommandations et est-ce qu'on s'attaque à ce problème de façon raisonnable et complète?

• (1645)

Mme Sheila Fraser: Je pense qu'il y a eu un peu d'amélioration. De 2000 à 2003, pour les systèmes informatisés, il y avait le système mondial de gestion de cas dont vous avez parlé, qui était censé être opérationnel en 2005. Je crois qu'il ne l'est pas encore complètement. C'est l'un des systèmes que nous évaluons dans le cadre d'une évaluation sur les systèmes en développement. Le rapport à ce sujet sortira en novembre. Il s'agit de nombreux systèmes, mais pas seulement ceux de Citoyenneté et Immigration.

Paul pourrait peut-être vous donner des renseignements sur les systèmes informatiques.

M. Paul Morse (directeur principal, Bureau du vérificateur général du Canada): Nous avons pas mal d'améliorations dans le système CAIPS. En 2000, beaucoup de missions à l'étranger n'y étaient pas encore branchées comme il se devait. Il n'y avait pas d'interface avec le système de données de base SSOBL et beaucoup d'employés n'avaient pas reçu de formation pour bien s'en servir.

En 2003, les problèmes d'interface étaient réglés et il y avait un échange de données en temps réel entre la base de données SSOBL et ce que les gens pouvaient voir, à l'étranger. La formation était terminée et près de 100 p. 100 des employés y avaient accès. Il y a donc eu une grande amélioration.

Ce système sera remplacé par le système mondial de gestion des cas, mais je ne sais pas quand.

M. Ed Komarnicki: Étant donné vos diverses recommandations et les réponses qui y ont été données, à part le système de gestion des cas, que faut-il surveiller pour la prochaine vérification?

En réponse à une question sur les travailleurs sans papier, je me demande s'il est possible de voir s'il y a un préjugé systémique, empêchant de retrouver dans le système ce genre de travailleurs. Y a-t-il une raison à cela, à part le resquillage et le fait qu'on n'attend pas son tour pour suivre les procédures? Y a-t-on réfléchi, avez-vous dans vos vérifications traité de cet aspect?

Mme Sheila Fraser: Nous ne nous sommes pas penchés sur cet aspect. Nous avons tendance à faire une vérification des systèmes et des procédures pour en vérifier le fonctionnement, sans juger des conséquences inattendues et des raisons pour lesquelles des gens ne se retrouvent pas dans le système. Si le comité pense que nous devrions examiner la question, nous y réfléchirons certainement.

Comme je l'ai dit, nous en sommes à la planification des trois à cinq prochaines années. Je présume que nous ferons un travail de suivi. Nous avons formulé d'importantes recommandations en 2000 et 2003 et nous devons les réévaluer. Sans présumer de la planification de l'équipe, qui n'a pas terminé son travail, nous devons aussi examiner la relation entre Citoyenneté et Immigration et l'Agence des services frontaliers, la façon dont le transfert s'est déroulé et si l'Agence a réagi aussi à certaines de nos recommandations.

Voilà certaines de nos intentions, mais nous écouterons avec intérêt toute suggestion du comité sur nos futurs travaux de vérification.

M. Ed Komarnicki: Une question complémentaire: envisagez-vous d'étudier, dans les systèmes, leur conception en ce qui a trait au pointage et aux qualifications pour fin d'admission? Est-ce que la structure du système répond bien aux besoins des gens qui ont une classification, autant qu'à ceux des personnes qui n'arrivent pas de la manière régulière?

Mme Sheila Fraser: Nous allons certainement évaluer comment le ministère mesure sa propre efficacité ainsi que l'efficacité de son système de pointage.

Dans la pause que nous venons d'avoir, Richard et Paul m'ont informée que nombre de missions à l'étranger se servent encore des inventaires d'avant 2002 ainsi que des anciens critères. Il est probablement difficile pour le ministère de connaître les effets des nouveaux critères, s'il n'a pas commencé à s'en servir pour évaluer les gens.

• (1650)

Le président: Merci, Ed.

Nous donnons la parole à Blair.

M. Blair Wilson (West Vancouver—Sunshine Coast—Sea to Sky Country, Lib.): Merci, monsieur le président.

Merci à vous, madame Fraser.

En tant qu'ancien vérificateur et comptable agréé, je suis toujours content de m'entretenir avec d'autres vérificateurs ou comptables.

Cela étant dit, j'ai quatre ou cinq questions pour vous. Voyons si je peux les poser rapidement.

La première est d'ordre général. J'aimerais vous poser une question, ainsi qu'à vos collaborateurs, sur l'effectif au ministère de l'Immigration.

Nous avons parlé plus tôt des objectifs en termes de nombre d'immigrants que nous voulons accueillir au Canada. Ce chiffre était l'an dernier de 260 000 et on espère se rapprocher autant que possible de 1 p. 100 de notre population. Est-ce que le ministère a la capacité, déjà, d'accueillir 1 p. 100 de la population, ou jusqu'à 350 000 personnes?

Mme Sheila Fraser: C'est l'une des questions soulevées dans notre vérification de l'an 2000. Nous avons vraiment remis en question la capacité du ministère d'atteindre les objectifs fixés à l'époque.

Comme l'a dit M. Flageole, le ministère dépasse actuellement les objectifs fixés.

Si l'objectif est majoré, est-ce que ce sera encore possible? Je ne pense pas qu'on puisse répondre à cette question. Mais le nombre de nouveaux arrivants est supérieur aux objectifs. Cela peut nous donner une idée de la capacité réelle.

M. Blair Wilson: Un examen des tendances révèle que l'efficacité s'améliore au ministère et que dans certains secteurs, le nombre de demandes baisse, ce qui permet de réduire plus vite l'arriéré.

Prenez la catégorie des travailleurs qualifiés: 500 000 des 800 000 personnes sont dans cette catégorie qui nécessite un temps de traitement de 58 mois. La société canadienne, particulièrement dans l'Ouest, a un grand besoin de travailleurs qualifiés. La demande est grande et nous avons une offre substantielle qui attend. Il ne faut que la volonté politique d'unir les deux pour résoudre l'équation.

J'avais une autre question sur les permis de résidence temporaire, dont vous avez parlé plus tôt. J'aimerais avoir une précision. Avez-vous dit que dans 50 p. 100 des dossiers, les documents sont insuffisants pour qu'une décision puisse être rendue?

Mme Sheila Fraser: Oui, c'est exact. Je crois que dans 50 p. 100 des cas, la documentation ne nous permet pas d'évaluer ce qui a motivé la décision.

M. Richard Flageole: C'est assez près. Nous avons constaté que dans l'ensemble, 60 p. 100 des décisions étaient motivées, mais que pour les cas de crimes graves ou de sécurité, la proportion descend à 52 p. 100. Dans les cas liés à la sécurité, pour environ un cas sur deux, il n'y avait pas en dossier suffisamment d'explications pour qu'on comprenne de quoi il s'agissait.

M. Blair Wilson: Nous parlons de la vérification de 2003. Avez-vous eu accès à d'autres renseignements, ou y a-t-il eu une autre vérification depuis 2003?

Mme Sheila Fraser: Non, nous n'avons pas fait d'autres vérifications depuis.

M. Blair Wilson: Mon autre question porte sur les rapports déposés au Parlement au sujet du ministère. À votre avis, est-ce que vos recommandations de 2003, fondées sur les rapports déposés par le gouvernement, ont donné lieu à des changements dans les inventaires, les temps de traitement, le nombre de demandeurs principaux et de personnes à charge? Y a-t-il eu un suivi des recommandations présentées au Parlement depuis la vérification?

Mme Sheila Fraser: Nous n'avons pas fait de vérification particulière de cet aspect.

Je ne sais pas si M. Flageole veut vous en parler, mais nous sommes réticents à faire des observations sur l'évolution des choses, si nous n'avons pas fait de vérification.

Vous voulez peut-être ajouter quelque chose, monsieur Flageole.

M. Richard Flageole: Brièvement, il y a un numéro pour obtenir des renseignements du ministère et il est donné dans ces rapports, et ailleurs.

Vous avez mentionné quelques chiffres, y compris les 58 mois pour le traitement des dossiers. Ce sont les chiffres actuels du ministère. Le traitement était moins long en 2000, je présume donc que les délais augmentent. Mais comme l'a dit Mme Fraser, nous ne

faisons plus d'analyse systématique des données relatives aux délais et aux inventaires.

M. Blair Wilson: Une question d'ordre plus général: quelles recommandations faites-vous au ministère au sujet de ses rapports au Parlement, afin d'améliorer la reddition de comptes et la transparence des rapports fournis à la Chambre des communes?

Mme Sheila Fraser: Il faut faire une vérification avant de formuler des recommandations.

• (1655)

M. Blair Wilson: Vous pouvez vous fonder sur les conclusions de 2003.

Mme Sheila Fraser: Il y avait, par exemple, la question du nombre de personnes admises. Il fallait donner davantage de détails, parce que l'élément économique pour la catégorie des travailleurs qualifiés comprenait aussi les personnes à charge. Nous avons dit qu'il fallait une ventilation, avec le chiffre pour les travailleurs qualifiés et celui des personnes à charge, afin que les parlementaires aient une meilleure compréhension des nombres et qu'ils ne risquent pas de mal les interpréter. Voilà le genre de recommandations que nous avons faites, je pense.

Nous avons aussi formulé des recommandations sur l'efficacité du programme, c'est le genre de recommandations que nous faisons aussi.

J'essaie de voir s'il y a autre chose. Nous avons parlé du temps de traitement des dossiers et du nombre de demandes reçues. Cela remonte à 2003.

M. Blair Wilson: Changeons de sujet, il me reste encore une minute.

Non? Mon temps est épuisé?

Le président: Continuez tout de même.

M. Blair Wilson: Merci, monsieur le président.

Dans votre rapport, j'ai constaté aussi qu'il y avait eu des discussions avec Santé Canada au sujet des tests de dépistage obligatoires pour le VIH et l'hépatite B dans tout examen médical réglementaire de l'immigration. Est-ce maintenant en vigueur?

Mme Sheila Fraser: Je ne sais pas. Je sais qu'à l'époque, les seuls tests obligatoires visaient à dépister la syphilis et la tuberculose et nous avons dit qu'il y avait de nouvelles maladies transmissibles pour lesquelles on devait envisager aussi des tests obligatoires. Je ne sais pas si on y a donné suite.

Dans notre dernière vérification, en 2003, nous avons soulevé le problème des personnes qui avaient la tuberculose sans en présenter les symptômes. Les tests ont été faits, les résultats consignés, mais les sujets n'ont pas été informés et on n'a pas cherché à savoir ce qui leur arrivait. Nous savons que la tuberculose peut passer d'un stade inactif à un stade actif, et il faut que ces gens le sachent et qu'un contrôle soit effectué. Il faudra réétudier la question, pour voir si les choses ont changé.

Le président: Merci, Blair.

Madame Deschamps, vous avez la parole.

[Français]

Mme Johanne Deschamps (Laurentides—Labelle, BQ): Merci beaucoup.

Je vais partager mon temps avec Mme Faille, si vous me le permettez.

Je suis très heureuse de vous rencontrer, madame Fraser, ainsi que les membres de votre équipe. Vous êtes une personne que l'on a beaucoup écoutée au cours des dernières années. J'ai beaucoup d'admiration pour le travail que vous avez accompli.

À la suite du dernier énoncé politique du gouvernement précédent, on a assisté à la fermeture de certaines ambassades, entre autres en Afrique. Vous est-il possible d'en évaluer l'impact? Qu'est-il advenu des demandes qui avaient été faites à ces ambassades et qui ont été transférées à d'autres centres de service? Est-ce que ces demandes additionnelles ont alourdi leurs systèmes de traitement? Est-ce que cela a été un facteur de découragement pour les gens? Y a-t-il plusieurs demandeurs qui se sont désistés, compte tenu de l'endroit où on les envoyait, de la situation politique, des conflits qui régnaient ainsi que de la situation économique plus précaire de ces pays? Cela a-t-il eu un impact négatif sur les demandes? Où ces demandes ont-elles été acheminées? Y a-t-il eu un impact sur la livraison?

On a réacheminé les demandes vers le Gabon et le Cameroun, par exemple. On a parlé d'Abidjan. Lors de la période des questions orales aujourd'hui, une collègue a soulevé le fait que des demandes de Libanais avaient été acheminées vers la Syrie. A-t-on augmenté l'effectif pour répondre à ces demandes? Y a-t-il des ressources pour accélérer le processus? Si tel est le cas, cela ne vient-il pas alourdir la structure déjà en place?

Mme Sheila Fraser: J'aimerais préciser qu'il y a deux choses dont nous faisons rarement mention dans nos rapports, soit les politiques gouvernementales et la façon dont le gouvernement s'organise. Le vérificateur général a toujours été d'avis que le gouvernement a le droit de s'organiser comme il le désire. Ce n'est donc pas notre rôle de commenter à ce sujet ni sur les politiques du gouvernement. Nous examinons plutôt la façon dont les politiques sont instaurées et mises en oeuvre.

De plus, on ne fait pas l'évaluation des programmes. Notre loi est assez spécifique à ce sujet. On peut vérifier la façon dont le gouvernement a fait l'évaluation d'un programme et s'il possède des documents pour démontrer qu'il a fait cette évaluation, mais ce n'est pas à nous de le faire.

Quant à l'impact de la fermeture d'un bureau, on ne commente pas sur la fermeture en soi. Par contre, s'il y a des effets importants, on s'attend à ce que le ministre les dévoile au Parlement et indique la façon dont il les a gérés.

Dans le cadre de la question de l'information au Parlement, on examinerait les conséquences de la décision et la façon dont on a traité le dossier. Nous pourrions aussi analyser les temps d'attente, mais nous ne faisons pas l'évaluation directe de l'impact de la fermeture.

• (1700)

[Traduction]

Le président: Vous avez une minute mais il me faudra ensuite accélérer étant donné qu'il y a d'autres personnes sur ma liste.

[Français]

Mme Meili Faille: Mes questions concernent le contrôle des recettes de Citoyenneté et Immigration Canada dans le cadre de la Loi sur la gestion des finances publiques.

Est-ce que CIC est sur la liste des organismes autorisés à faire des profits et à exiger des frais plus élevés que le coût réel de l'ouverture des dossiers et de la prestation des services? Au cours des dernières années, il y a justement eu des profits. C'est inscrit dans le rapport annuel, les chiffres sont là et on peut les vérifier. Ont-ils le droit

d'utiliser ces profits à d'autres fins? Je veux savoir où est allé cet argent. Ils ont réalisé des profits. Qu'en ont-ils fait?

Ma deuxième question concerne le Programme des immigrants investisseurs. Il y a un programme fédéral et un programme québécois. Le programme québécois est assez transparent, et on sait où va l'argent. À quoi sert l'argent qui est transféré aux provinces? Où est cet argent?

Mme Sheila Fraser: D'abord, au sujet des frais des usagers, je crois que le ministère est assujéti aux politiques du gouvernement qui indiquent qu'on doit imposer des frais pour couvrir les coûts de fonctionnement. Je pense qu'il est généralement reconnu qu'on ne doit pas faire de profits. Le ministère devrait avoir en place une méthode de comptabilisation pour démontrer que les coûts encourus justifient les frais. C'est peut-être quelque chose que nous devrions considérer.

Maintenant, je crois qu'on n'a jamais vérifié le programme dont vous parlez. Cela pourrait également être un aspect à considérer.

[Traduction]

Le président: Merci.

Barry, vous avez la parole.

M. Barry Devolin (Haliburton—Kawartha Lakes—Brock, PCC): Merci, monsieur le président.

Merci d'être ici aujourd'hui et d'être restés pendant l'interruption.

J'ai quelques questions. D'abord, quand on a décidé de créer l'Agence des services frontaliers du Canada, vous a-t-on demandé conseil et, le cas échéant, a-t-on suivi vos conseils sur la mise sur pied de l'organisme?

Mme Sheila Fraser: On ne nous a pas demandé conseil. Ce n'est pas le genre de choses pour lesquelles le gouvernement nous consulte d'habitude. Comme je l'ai déjà dit, il y a deux choses sur lesquelles nous ne faisons pas de commentaires. D'abord, nos politiques et ensuite, ce que l'on appelle l'appareil gouvernemental, afin que le gouvernement puisse s'organiser à sa guise.

J'espère que quelqu'un a pris en compte nos recommandations passées, mais je n'en suis pas convaincue.

M. Barry Devolin: Bien.

J'ai une autre question. Je suis nouveau ici et ce dossier est nouveau pour moi. Je n'ai pas beaucoup de travail se rapportant à l'immigration dans ma circonscription et je ne suis donc certainement pas un expert. Mais comme profane, je peux vous dire que lorsqu'on demande aux gens quels ministères sont bien gérés, et quels ministères sont moins bien gérés, à Ottawa, je ne crois pas que celui-ci obtienne une très bonne note. Beaucoup de gens pensent qu'il est très lent et qu'il faut des années et des années pour que soient prises des décisions. Je comprends la raison de ces délais dans certains cas, mais simplement au sujet des impressions données...

Pour ce qui est de fixer des objectifs, on nous parle beaucoup du plafond de 250 000 à 300 000 personnes par année, ou 1 p. 100 de la population. Ça se dit bien dans un discours, puisqu'on ne va tout de même pas dire zéro ou deux. Je ne suis pas convaincu, toutefois, qu'on ait choisi ce chiffre de 1 p. 100 avec une très grande rigueur. Il semble qu'on soit environ 250 000, et que c'est le chiffre mesuré. Je ne crois pas cependant que ce soit un nombre utile pour évaluer l'efficacité ou l'efficacéité du ministère. Il peut servir à mesurer sa capacité, le nombre de décisions qui peuvent être prises à la chaîne, etc.

Y a-t-il d'autres mesures ou d'autres nombres qui nous seraient utiles pour évaluer le rendement de cette organisation, par exemple, le temps de traitement d'un dossier? A-t-on un mécanisme pour les dossiers qui traînent: par exemple, s'il faut en moyenne un an, et qu'un dossier traîne depuis déjà deux ans, il passe automatiquement à une procédure accélérée? Si nous voulions deux ou trois mesures nous permettant de bien évaluer le fonctionnement du ministère, quelles seraient-elles?

• (1705)

Mme Sheila Fraser: Quand nous avons fait cette vérification en 2003, nous avons parlé du temps de traitement des dossiers. Nous avons ceci, comme les députés aussi je suppose. Il s'agit de faits et de chiffres en provenance du ministère. Je vois qu'on nous parle du temps de traitement. On y mentionne aussi le taux d'approbation. Il y a aussi le nombre de dossiers en attente, ou ce qu'ils appellent leur inventaire. Les niveaux fixés sont des objectifs et je pense que cela peut servir à déterminer les ressources du ministère. Cela a aussi un effet direct sur l'inventaire ou, comme disent certains, sur l'arriéré, puisque plus on accepte de gens, plus l'arriéré augmente, et le contraire est vrai. Je pense que cela a aussi un effet sur le temps de traitement, tout cela est interlié.

Les niveaux présentés le sont de manière très détaillée, par catégorie et classe. Nous n'avons pas vraiment examiné la façon dont c'est établi, nous l'avons tenue pour acquise. À nos yeux, c'est comme une politique ministérielle. Ensuite, nous voyons comment elle est gérée et comment se fait le traitement des dossiers.

M. Barry Devolin: Et je répète ma question: Est-ce un écart raisonnable? Une attente de 40 à 50 semaines, pour une décision, c'est peut-être raisonnable, mais quatre ans, ce serait déraisonnable.

Les lignes aériennes peuvent vous dire quel pourcentage de leurs vols sont à l'heure. Je présume que si ce pourcentage baisse sous un certain seuil, c'est jugé inacceptable.

Ce n'est peut-être pas une question, mais plutôt une suggestion. Je me demande s'il n'y aurait pas lieu de fixer des normes pour le temps de traitement des dossiers. C'est une meilleure façon d'évaluer le succès du ministère que le nombre de dossiers qu'il arrive à faire passer de l'entrée à la sortie, en un an.

Mme Sheila Fraser: En théorie, vous avez raison, sauf que si vous avez un très grand nombre de demandes, à moins de n'avoir aucun objectif ni aucun niveau préétabli... Je vais vous donner un exemple. Pour la catégorie de l'immigration économique, on nous dit que le niveau est passé de 132 000 à 148 000. En fait, 156 000 ont été acceptés. Le nombre de demandes en attente est toujours de 582 000, et il faut compter 57 mois. Si vous abaissez ce délai à deux ans, je pense que cela signifierait, même s'il n'y a à mon avis aucun lien direct, qu'il faudrait probablement en accepter 300 000. Plus les dossiers sont traités rapidement, plus on en accepte.

Le président: Nous nous en tiendrons maintenant à cinq minutes maximum pour essayer de donner de nouveau la parole à tous, puisqu'il faut lever la séance à 17 h 25, pour accueillir le prochain groupe. Il est 17 h 8, je pense que cette horloge n'est pas à l'heure.

Mme Folco, puis Bill.

• (1710)

[Français]

Mme Raymonde Folco (Laval—Les Îles, Lib.): Merci, monsieur le président.

Madame la vérificatrice générale, je suis heureuse de vous rencontrer encore une fois, bien qu'il s'agisse ici d'un autre dossier. Veuillez excuser mon retard.

Je crois que ma question s'inscrit bien dans la suite de celle de M. Devolin.

Quand il s'agit de décider si un individu sera ou non accepté au Canada, Immigration Canada n'est qu'un des partenaires en cause. Vous avez traité des questions de santé. Il y a un bon nombre de questions à poser et de décisions à prendre à ce sujet. Cependant, il y a aussi la question de la sécurité. À cet égard, on est toujours très vague, pour ne pas dire obscur.

Dans mon comté, je dois me pencher sur un grand nombre de cas d'immigration. Je ne suis pas la seule à être dans cette situation, j'en suis sûre, mais il reste que lorsqu'un cas est en suspens depuis quatre, cinq ou six ans et qu'on essaie de voir pourquoi l'attente est si longue, on nous répond inmanquablement que c'est pour des raisons de sécurité.

Dans ma circonscription, il y a une personne qui vit au Canada depuis quatre ans déjà. Dans son cas, tout a été réglé sauf cette question. Cette personne se demande donc pourquoi on met tant de temps à régler cet aspect du dossier.

Avez-vous le mandat d'étudier les activités du SCRS? Le cas échéant, l'avez-vous déjà fait et qu'en avez-vous conclu?

Mme Sheila Fraser: Notre mandat couvre en effet le SCRS. Nous pouvons y faire des vérifications, mais dans certains cas, des restrictions s'appliquent sur l'objet de nos rapports. Il va de soi, par exemple, que nous ne pouvons pas rendre publics les renseignements secrets ou confidentiels.

Nous nous sommes penchés sur la question de la sécurité lors de la vérification de 2000 et de 2003, si mes souvenirs sont exacts. Je crois qu'il s'agissait surtout de la GRC.

Je demanderais à M. Flageole d'apporter des précisions à ce sujet.

M. Richard Flageole: Monsieur le président, dans le cadre de la vérification de 2000, nous nous sommes attardés sur les interrelations entre Immigration Canada et le SCRS. Certaines procédures doivent être suivies. Par exemple, il y a des profils de sécurité qui ont été développés par le SCRS. Nous nous sommes vraiment assurés qu'Immigration Canada suivait les règles qui avaient été établies pour demander ou ne pas demander des conseils au SCRS.

Nous avons vérifié ce qu'Immigration Canada faisait des avis envoyés par le SCRS, mais nous ne nous sommes pas penchés sur la façon dont cet organisme effectuait les enquêtes. Nous avons étudié la demande et vérifié ce qu'on faisait des rapports reçus. Par contre, nous n'avons fait aucune vérification auprès du SCRS afin de voir comment ces choses se faisaient.

Mme Raymonde Folco: Vous avez parlé de l'an 2000.

En 2003, vous avez fait la même chose?

M. Richard Flageole: En effet. Je crois que nous avons conclu qu'Immigration Canada suivait les procédures établies. Là encore, nous ne nous sommes cependant pas penchés sur la façon dont ces enquêtes étaient effectuées.

Mme Raymonde Folco: Vous serait-il possible de le faire?

Mme Sheila Fraser: Nous pourrions revoir le processus utilisé et le genre d'information obtenue. En fait, je crois que ce serait la façon de faire à l'égard de toutes les agences, de type policier ou autre. Nous ne référons pas l'évaluation qu'ils font déjà. Plutôt que d'étudier des cas individuels, nous nous pencherions sur le processus utilisé et la façon dont il est appliqué.

Mme Raymonde Folco: En fait, je voudrais savoir pourquoi le processus est aussi long. Je sais, bien sûr, qu'il existe des cas limite, mais je ne peux croire que tous ces cas en soient.

Est-ce une chose que nous pouvons vous demander? Est-ce que cela fait partie de votre mandat?

Mme Sheila Fraser: Si le comité en faisait la demande, nous serions tout à fait prêts à considérer celle-ci.

• (1715)

Mme Raymonde Folco: Merci.

[Traduction]

Le président: Merci d'avoir respecté le temps qui vous était imparti, vous êtes à cinq minutes pile.

Bill, puis Ed puis on verra s'il reste une minute ou deux pour Mme Faille.

C'est à vous, Bill.

M. Bill Siksay: Merci, monsieur le président.

Madame Fraser, est-ce que votre groupe s'est penché sur le droit exigé pour l'établissement? Quand on l'a adopté, on disait qu'il était destiné à couvrir les coûts des services d'établissement pour les nouveaux immigrants. Avez-vous analysé cela?

Mme Sheila Fraser: Non, mais compte tenu de la nouvelle politique sur les frais d'utilisation, nous envisageons certainement de le faire pour le gouvernement, pour voir comment les faits sont justifiés. Ce serait un bon exemple.

M. Bill Siksay: Je crois que Mme Faille a parlé des accords conclus avec certaines provinces. Parlons de l'accord conclu avec la Colombie-Britannique. Certains craignent que les transferts à la province ne servent pas uniquement aux services d'établissement et qu'une partie, la moitié, soit versée dans le Trésor, puis serve à autre chose que ce qui était prévu par l'accord. La province dira qu'il s'agit de formation linguistique payée par l'utilisateur, ce qui n'est pas couvert par l'accord.

Cela faisait-il partie de la vérification que vous avez faite en 2000 ou 2003?

Mme Sheila Fraser: Non, nous n'avons pas étudié cela. Dans les cas où il y a des accords avec les provinces, il nous fallait étudier de près les conditions de l'accord et ensuite vérifier comment le gouvernement fédéral veillait à respecter ces conditions. Nous n'allions pas voir comment les gouvernements provinciaux faisaient.

M. Bill Siksay: J'aimerais revenir à l'exercice de planification du risque. Pourriez-vous me dire quel est l'échéancier et quand vous vous occuperez de cette question, pour ce ministère?

Mme Sheila Fraser: D'ici l'automne prochain. Si le comité le veut, nous pourrions certainement revenir parler de ces projets, pour ce ministère.

M. Bill Siksay: Bien.

Vous dites que vous consultez aussi les intéressés. Comment faites-vous? Est-ce sur invitation? Invitez-vous chacun à produire un mémoire?

Mme Sheila Fraser: Non, habituellement, nous prenons l'initiative d'appeler les gens et de les rencontrer en entrevue, pour obtenir leurs points de vue sur les difficultés vécues par le ministère.

M. Bill Siksay: Et comment dressez-vous la liste de ces personnes?

Mme Sheila Fraser: C'est souvent grâce au ministère lui-même. Il nous dit qui est compétent, à qui nous devrions parler. C'est un très bon exercice et nous constatons que la fonction de vérification interne des ministères collabore souvent avec nous, parce qu'elle devrait procéder au même genre d'exercice. Nous faisons ensuite une validation auprès de la haute direction du ministère, pour nous assurer d'examiner les bonnes questions.

Ainsi, quand nous commençons une vérification dans un ministère, nous savons que le ministère va concentrer son attention et ses ressources là-dessus. Nous devons bien entendu nous assurer que nous nous occupons de choses importantes et que nous ne forçons pas le ministère à s'intéresser à ce qui est futile.

M. Bill Siksay: Comment définissez-vous les intéressés, alors? S'agit-il d'organismes communautaires oeuvrant auprès des immigrants et des réfugiés, ou est-ce que...

Mme Sheila Fraser: Il pourrait s'agir d'organismes sans but lucratif. Ce pourrait aussi être des associations d'avocats, par exemple, qui pratiquent dans le domaine de l'immigration, ou des services de réétablissement. Vous pourriez penser à autre chose, mais il y a un grand éventail d'intéressés, il y a même des groupes d'aide aux immigrants.

M. Bill Siksay: Le fait que vous obteniez cette liste du ministère constitue-t-il un problème?

Mme Sheila Fraser: Non, parce que nous en choisissons aussi nous-mêmes. Le ministère fait des suggestions.

M. Bill Siksay: Merci.

Le président: Merci, Bill.

C'est à votre tour, Ed, puis je pense qu'il restera du temps pour Mme Faille, si elle a quelques questions.

M. Ed Komarnicki: Merci.

J'ai deux courtes questions.

Dans le rapport annuel de 2003, vous parlez d'un problème relatif à ligne d'inspection primaire du ministère de l'Immigration, et au deuxième interrogatoire effectué par les agents d'immigration. Une partie de la solution aurait pu être de confier ces étapes à un employé de l'Agence des services frontaliers. Un simple transfert de tâches à l'ASFC n'aurait pas nécessairement réglé le problème. Il s'agissait plutôt de savoir si le renvoi au deuxième interrogatoire était justifié, si les outils étaient disponibles pour vérifier cette justification et si le travail était bien fait par la suite.

Y a-t-il eu une mesure systémique, ou une recommandation pour faire un suivi de ce problème, même si la tâche a été confiée à un agent des Services frontaliers?

•(1720)

Mme Sheila Fraser: Malheureusement, je ne peux pas répondre puisque nous n'avons pas fait de vérification de la suite donnée à cette recommandation. Une grande part du problème était attribuable au fait que l'efficacité du deuxième interrogatoire n'était pas mesurée.

M. Ed Komarnicki: Malgré le transfert à un autre employeur, la mesure de l'efficacité est toujours à déterminer. Y a-t-il des mécanismes pour cela?

M. Richard Flageole: Je peux ajouter brièvement, monsieur le président, que le principal problème, c'est que le ministère de l'Immigration ne savait pas si les douanes faisaient un bon travail de renvoi des immigrants. Une étude remontant aux années 90 montrait que beaucoup de gens étaient renvoyés de manière injustifiée, et que le contraire était vrai aussi. À l'époque, l'Immigration elle-même ne savait pas si le deuxième interrogatoire était efficace. Maintenant que tout est fait par la même organisation, comme le disait Mme Fraser, il serait intéressant de savoir si l'efficacité est mieux mesurée. C'est une chose que nous devons...

M. Ed Komarnicki: C'est toujours le même problème, on a besoin d'un mécanisme pour le surveiller.

Vous avez également dit que dans les différentes catégories de requérants que nous avons, il n'existe pas de distinction entre les requérants et les personnes à leur charge. Cela devrait être relativement facile à faire. Est-ce que cela va être fait et est-ce que nous en serons informés correctement.

Mme Sheila Fraser: La seule réponse que je peux vous donner est que sur la fiche de renseignements que nous avons, je constate qu'il est noté « y compris les personnes à charge », mais je ne pense pas qu'ils aient donné une ventilation du nombre de personnes à charge. De toute façon je pense qu'ils se sont penchés sur la question, au moins sur ces fiches de renseignements.

M. Ed Komarnicki: C'est une ventilation relativement simple à faire.

Mme Sheila Fraser: Et manifestement ils disposent de ces chiffres. Je vérifie si c'est effectivement sur cette feuille, la fiche que j'ai indiqué simplement qu'il y a des personnes à charge, mais je ne vois pas de ventilation entre le requérant et les personnes à charge.

Le président: Merci, Ed.

Mme Faille aimerait poser quelques questions, puis nous allons lever la séance.

[Français]

Mme Meili Faille: Plusieurs organismes nous ont fait part du fait que les immigrants ne se plaignaient pas, de peur de subir des représailles. Je pense que leurs craintes concernent la GRC mais aussi les agents d'immigration. Les immigrants croient que s'ils se plaignent, les agents vont finir par les retracer et leur causer des problèmes.

Dans un article paru récemment, on disait que 15 des 56 plaintes examinées par le ministère s'étaient avérées fondées. C'est près de 20 p. 100. On peut penser, en extrapolant, que plusieurs personnes sont flouées par le système d'immigration et qu'elles ont l'impression de ne pouvoir porter plainte nulle part.

Avez-vous évalué le mécanisme de plaintes en matière d'immigration?

Mme Sheila Fraser: Non, nous n'avons pas étudié cette question.

Mme Meili Faille: Par ailleurs, des gens s'adressent à nos bureaux pour se plaindre du fait que le personnel des bureaux à l'étranger

rend des décisions tout à fait différentes de celles du personnel canadien. Nous recevons de plus en plus de plaintes à ce sujet. J'aimerais savoir comment évolue l'embauche de personnes à l'étranger.

Lorsque ce sujet est abordé dans les journaux, les porte-parole du ministère nous disent qu'on procède de cette façon pour des raisons d'efficacité et d'efficience.

Seriez-vous en mesure de faire des recommandations concernant cette situation et de voir si cela fait en sorte que plusieurs personnes sont lésées par les services d'immigration?

Mme Sheila Fraser: Oui, nous allons nous pencher sur cette question. En effet, le personnel embauché à l'étranger joue un rôle très important.

M. Paul Morse: Toutefois, ce sont toujours des Canadiens qui décident ultimement, exception faite de très rares cas où du personnel local désigné s'en charge.

Mme Meili Faille: Pouvez-vous obtenir du ministère qu'il vous confirme la chose? Pour notre part, nous entendons un son de cloche différent.

M. Paul Morse: Nous avons vérifié en 2003. Tous les dossiers passaient par un agent canadien.

[Traduction]

Le président: Merci.

Il ne nous reste qu'une minute; je pense que vous avez une question très brève.

Mme Raymonde Folco: J'ai une question très brève, qui est dans la même ligne que celle de Mme Faille.

Je pense très précisément à une ou deux missions du Canada. Ce n'est pas tellement la question de qui prend la décision, mais plutôt des gens qui leur disent: « Il va falloir revenir la semaine prochaine », ou la semaine d'après, « à moins que » — et cela s'appelle du « baksheesh » en arabe — « que quelque chose est donné en dessous de la table ».

Quand vous dites, monsieur Morse, que c'est un Canadien qui prend cette décision, je veux bien l'admettre, mais avant que cette décision soit prise, très souvent on demande au candidat à l'immigration de revenir la semaine prochaine ou de revenir dans deux mois. Au bout d'un moment, cette personne a vraiment l'impression qu'il faut faire quelque chose avant que son dossier ne soit étudié.

Qu'en pensez-vous?

•(1725)

[Français]

Mme Sheila Fraser: Il ne s'agit pas d'une question que nous avons déjà étudiée. Cependant, nous pourrions certainement nous pencher sur la gestion des ressources humaines et la façon dont la qualité des décisions est assurée.

[Traduction]

Le président: Au nom du comité, merci d'avoir comparu aujourd'hui et de nous avoir donné tant de bonnes informations. Merci. Nous vous en sommes très reconnaissants et nous nous excusons de l'interruption.

Nous avons une liste de 17 points que le comité va étudier au cours des deux prochains mois. Elle rejoint sans doute beaucoup des préoccupations que vous avez signalées dans vos rapports précédents. Nous vous en donnerons un exemplaire, si vous le voulez bien.

Merci encore d'être venus, cela nous est très utile.

Mme Sheila Fraser: Merci de nous avoir invités. Vous n'avez pas à vous excuser de nous donner des pauses.

Je vous remercie beaucoup de vos suggestions pour la vérification. Nous serions très heureux, si le comité a d'autres idées ou d'autres sujets qu'il aimerait que nous examinions, de les inclure dans notre planification. Si l'occasion se présente, nous serions heureux de revenir vous parler des résultats.

Merci de votre intérêt.

Le président: Merci. Nous vous en sommes reconnaissants.

La séance est levée.

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

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

**Aussi disponible sur le site Web du Parlement du Canada à l'adresse suivante :
Also available on the Parliament of Canada Web Site at the following address:
<http://www.parl.gc.ca>**

Le Président de la Chambre des communes accorde, par la présente, l'autorisation de reproduire la totalité ou une partie de ce document à des fins éducatives et à des fins d'étude privée, de recherche, de critique, de compte rendu ou en vue d'en préparer un résumé de journal. Toute reproduction de ce document à des fins commerciales ou autres nécessite l'obtention au préalable d'une autorisation écrite du Président.

The Speaker of the House hereby grants permission to reproduce this document, in whole or in part, for use in schools and for other purposes such as private study, research, criticism, review or newspaper summary. Any commercial or other use or reproduction of this publication requires the express prior written authorization of the Speaker of the House of Commons.