



Chambre des communes
CANADA

Comité permanent de la citoyenneté et de l'immigration

CIMM • NUMÉRO 045 • 3^e SESSION • 40^e LÉGISLATURE

TÉMOIGNAGES

Le mardi 1^{er} mars 2011

—
Président

M. David Tilson

Comité permanent de la citoyenneté et de l'immigration

Le mardi 1^{er} mars 2011

•(0850)

[Traduction]

Le président (M. David Tilson (Dufferin—Caledon, PCC)): Bonjour à tous. Nous sommes aujourd'hui le mardi 1^{er} mars 2011 et c'est la 45^e séance du Comité permanent de la citoyenneté et de l'immigration. Figure à l'ordre du jour notre étude des délais de traitement des demandes d'immigration.

Comme vous pouvez le constater à la lecture de l'ordre du jour, nous allons entendre au cours de la première heure, qui n'est plus vraiment une heure, des représentants de Nairobi, au Kenya. Au cours de la deuxième heure, nous entendrons des représentants de Taipei, à Taïwan.

Nous consacrerons les 10 dernières minutes de notre séance à l'examen d'un avis de motion présenté par M. St-Cyr. Nous pourrions, je l'espère, régler cela en 10 minutes.

J'aimerais également informer le comité que notre analyste, Daphne Keevil Harrold, nous quitte. Cela est difficile à croire, mais elle partira le 11 mars. Elle va se joindre à la Fédération des ordres professionnels de juriste du Canada. Elle va être avec nous encore un peu mais pas très longtemps.

Elle a fait du bon travail pour le comité. Je pense que nous devrions lui exprimer notre reconnaissance et lui souhaiter bonne chance dans sa nouvelle entreprise.

[Applaudissements]

Le président: Je ne vais pas vous inviter à prendre la parole, parce que vous seriez probablement gênée de le faire.

Une voix: Je pense qu'elle aimerait le faire.

Le président: Aimerez-vous dire quelques mots?

Mme Daphne Keevil Harrold (analyste, Bibliothèque du Parlement): Non, non.

Le président: Eh bien, nous allons poursuivre.

Vous allez nous manquer, Daphne. Au nom du comité, je vous souhaite bonne chance dans cette nouvelle étape de votre vie.

Nous allons entendre ce matin, M. Gilbert, directeur général de la région internationale du ministère de la Citoyenneté et de l'Immigration. Il nous présentera les témoins qui prendront la parole pendant les deux heures suivantes.

Monsieur Gilbert, vous avez la parole.

M. Rénald Gilbert (directeur général, Région internationale, ministère de la Citoyenneté et de l'Immigration): Je n'ai pas vraiment d'exposé à présenter. Je veux surtout présenter mes collègues et répondre aux questions.

J'aimerais faire remarquer une chose ce matin; vous allez entendre des représentants de deux de nos bureaux — nos collègues qui vont prendre la parole viennent de ces bureaux — qui représentent probablement les deux extrêmes de la gamme de notre clientèle. Je

crois que cela vous donnera une très bonne idée des raisons qui expliquent les différences qui existent entre nos divers bureaux. Dans certains endroits, la charge de travail est extrêmement complexe, et dans d'autres, nous n'avons qu'un seul type de clients.

Avant d'aller plus loin, j'aimerais présenter mes collègues de Nairobi. Il y a Michael Boekhoven que vous voyez à l'écran. Il est gestionnaire du programme d'immigration de ce bureau. Il est accompagné par deux de ses collègues, à savoir Taitu Deguefé et Liisa Coulombe. Vous ne les voyez pas maintenant, mais ils sont là pour répondre aux questions, si vous voulez leur en poser.

Le président: Merci, monsieur.

Monsieur Boekhoven...

Est-ce que j'ai prononcé votre nom correctement, monsieur?

M. Michael Boekhoven (gestionnaire du programme, Nairobi (Kenya), ministère de la Citoyenneté et de l'Immigration): C'est très bien. Merci.

Le président: Merci, monsieur.

Le comité apprécierait que vous présentiez un bref exposé.

M. Michael Boekhoven: Merci, monsieur le président, de l'occasion qui m'est offerte de témoigner devant le comité au sujet du traitement des visas à Nairobi. Comme vous le savez, je m'appelle Michael Boekhoven, et je suis gestionnaire du programme d'immigration à Nairobi. Je suis accompagné au téléphone par Taitu Deguefé, gestionnaire des opérations et Liisa Coulombe, chef de notre section de traitement des demandes de résidence permanente.

Avant de parler des aspects particuliers des programmes de visa à Nairobi, j'aimerais donner au comité quelques éléments de contexte. Le bureau de Nairobi offre des services d'immigration complets à 18 pays. La grande majorité des demandes viennent du Kenya, de l'Éthiopie, de l'Ouganda et de Maurice. Cependant, pour ce qui est du temps consacré à leur traitement, ce sont le Kenya, la Somalie, l'Éthiopie, la République démocratique du Congo, le Rwanda et le Burundi qui, en raison de la complexité des cas, sont à l'origine de la majeure partie du travail.

La superficie et les caractéristiques géographiques du territoire couvert, les conflits permanents entre les pays et au sein de ceux-ci, les interrelations complexes entre les pays, les ethnies et les tribus, les différences très importantes entre les cadres juridiques et entre les cultures, et la piètre qualité de l'infrastructure de la région, qui continue de se détériorer et qui rend difficile la moindre tâche liée au traitement, tout cela fait en sorte que le programme de Nairobi est très complexe à tous égards.

Les services postaux et les systèmes de communications connexes sont si rudimentaires ou si peu fiables dans la région qu'il est difficile d'établir et de garder le contact avec les demandeurs. En raison du manque relatif d'instruction de notre clientèle — les demandeurs — il est souvent nécessaire de multiplier les tentatives de communication avec eux pour obtenir de l'information ou pour les convoquer à une entrevue. Les déplacements sont ardues et souvent dangereux.

Le bureau de Nairobi compte 12 agents canadiens, dont deux agents de l'Agence des services frontaliers du Canada et un médecin. Il y a trois agents recrutés sur place qui ont un pouvoir décisionnel et 33 autres employés de soutien recrutés sur place (ERP).

Le programme a été soutenu au moyen de la rotation constante d'agents en devoir temporaire et de quatre à six ERP d'urgence. Le bureau de Nairobi bénéficie également du soutien d'ERP à Addis-Abeba et à Kinshasa et du personnel d'autres bureaux, notamment du consulat canadien à Kigali et des bureaux des consulats honoraires à Kampala, au Burundi, au Djibouti et à Madagascar.

Le bureau de Nairobi a grandement besoin d'être appuyé par le ministère des Affaires étrangères et du Commerce international à de nombreux endroits. La sécurité des employés canadiens et des employés recrutés sur place est une préoccupation constante. Il y a de plus en plus de violence découlant des tensions politiques et ethniques et liée au crime dans la ville de Nairobi elle-même. Cela a une incidence directe sur l'efficacité du bureau puisque les questions de sécurité personnelle doivent être réglées en priorité. Les heures supplémentaires après la tombée du jour, par exemple, ne sont pas une option viable.

En 2010, le bureau de Nairobi a traité plus de 1 800 cas de membres de la catégorie du regroupement familial, près de 1 400 cas de réfugiés, quelque 500 cas de travailleurs qualifiés et environ 11 700 demandes de visiteurs, d'étudiants et de travailleurs temporaires. Les personnes à charge des demandeurs d'asile au Canada comptent parmi les membres de la catégorie du regroupement familial, comme les personnes à charge des réfugiés dont les membres de la famille ont obtenu la résidence permanente sans eux dans le cadre du programme des réfugiés.

Je vais maintenant parler des différents secteurs d'activité. Tout d'abord, je vais parler de la catégorie du regroupement familial. En général, notre clientèle ne connaît pas la procédure à suivre et, vu le manque de fiabilité des registres officiels, les documents manquants et les demandes remplies incorrectement sont des causes permanentes d'inefficacité. Comme je l'ai déjà mentionné, cette situation est rendue encore plus complexe par le fait que les demandeurs vivent souvent dans des régions éloignées où il y a de réels problèmes au chapitre des communications.

Le bureau de Nairobi a atteint son objectif complet pour 2010 en ce qui concerne les cas prioritaires de la catégorie du regroupement familial, et sa capacité de s'occuper de ces cas continue de s'accroître. Pour 2011, nous nous attendons à délivrer 200 visas de plus que l'année dernière.

● (0855)

Même si le nombre de demandes à cet égard a de nouveau diminué en 2010 par rapport à 2009, il y a au total plus de 2 140 cas en attente de traitement, et les délais de traitement ont atteint le sommet de 29 mois en 2010.

Pour les réduire, le bureau de Nairobi a lancé plusieurs initiatives, dont une restructuration majeure de toute la section des visas en 2010, le tri à la réception des dossiers, la réaffectation des ressources

en fonction des priorités et le déploiement d'importantes ressources supplémentaires temporaires.

Le bureau de Nairobi ne peut dispenser d'entrevue dans plus de la moitié des cas, en partie à cause des documents manquants et de la tendance des demandeurs à ajouter des personnes à charge qui ne sont pas leurs enfants biologiques. Évidemment, cela donne lieu à des écarts entre le temps de traitement des cas dispensés d'entrevue et les cas où l'entrevue est obligatoire, surtout lorsque la personne concernée est difficile à joindre.

Une autre tendance récente est celle de la croissance importante du nombre de cas d'adoption traités au bureau de Nairobi, surtout en provenance de l'Éthiopie, même s'il y a de plus en plus d'adoptions en Ouganda, un pays où le cadre juridique est en transformation. Comme ni l'un ni l'autre de ces deux pays n'a ratifié la Convention de La Haye sur l'adoption et puisqu'au moins un des deux parents biologiques de la majorité des enfants adoptés est encore vivant, il faut faire preuve de beaucoup de prudence. Ces cas d'adoption sont relativement peu nombreux, mais le bureau des visas doit y consacrer une quantité extraordinaire de temps et de ressources.

Les personnes à charge des demandeurs d'asile au Canada font partie de la catégorie du regroupement familial. Leur cas est particulièrement complexe parce que les demandes sont rarement complètes et que ces personnes sont difficiles à joindre.

Pour ce qui est des réfugiés, un très grand nombre d'entre eux viennent de la région dont s'occupe le bureau de Nairobi. En 2010, le bureau des visas a géré un objectif de 1 465 réfugiés pris en charge par le gouvernement et de 700 réfugiés parrainés par le secteur privé. Les conflits qui sont à l'origine du grand nombre de réfugiés ont également engendré la présence parmi les demandeurs d'un certain nombre de criminels de guerre et de personnes qui menacent la sécurité. Ainsi, les demandes doivent être examinées à fond, et la vaste majorité des candidats doivent subir une entrevue. Cependant, le processus d'entrevue est extrêmement lourd, puisqu'il est extrêmement difficile de se rendre dans les camps éloignés.

Il y a aussi beaucoup de demandes frauduleuses parmi les demandes parrainées par le secteur privé: les documents présentés à l'appui de la demande sont souvent suspects ou frauduleux, et le taux de rejet des demandes de visa a atteint près de 50 p. 100 en 2010. L'ADN est souvent utilisé pour établir les relations familiales. Le bureau de Nairobi a fait beaucoup de travail de sensibilisation auprès des signataires d'entente de parrainage afin qu'ils vérifient mieux les antécédents des candidats qu'ils présentent et les documents à l'appui.

Pour ce qui est de la catégorie économique, le bureau de Nairobi reçoit beaucoup moins de demandes de travailleurs qualifiés en attente que les missions de l'Asie. La part la plus importante de ces demandes est de loin celle des travailleurs qualifiés qui travailleront au Québec, l'objectif pour 2010 étant de 935 visas, alors que l'objectif pour le volet fédéral est de 230 cas. La majorité des cas du Québec sont ceux d'immigrants en provenance de Maurice, et ils sont assez simples.

Le Programme des candidats des provinces de Nairobi a connu une légère croissance, surtout celui de l'Alberta et celui du Manitoba, mais le nombre de demandes en attente de traitement est faible: il n'y a que 80 cas.

Le programme des investisseurs du bureau de Nairobi est également très modeste, mais les délais de traitement sont importants, vu que l'authenticité des documents est douteuse et que la vérification est difficile, voire impossible.

Pour ce qui est des résidents temporaires, des étudiants et des travailleurs étrangers temporaires, je dois dire que, malgré le ralentissement économique mondial, le nombre de demandes de visa de résident temporaire présentées au bureau de Nairobi continue d'augmenter. Il a atteint un niveau record en juin 2010. La corruption étant très répandue dans la région, la vérification des documents s'est révélée peu fiable à de nombreuses reprises, et les documents de l'état civil sont extrêmement susceptibles d'avoir été produits de façon inadéquante.

• (0900)

Ainsi, rares sont les documents qui peuvent être acceptés sans vérification. Le bureau de Nairobi doit souvent prendre le temps de vérifier des détails auprès de l'hôte, de l'entreprise ou de l'école au Canada.

De nombreux demandeurs de notre région, notamment des hauts fonctionnaires, sont interdits de territoire pour des activités allant du génocide à la subversion, facteur qui vient compliquer les relations bilatérales et multilatérales.

Merci de votre attention. Je serai heureux de répondre à toutes les questions du comité.

Le président: Merci, monsieur. Vous occupez manifestement un poste très exigeant. Je sais que les membres du comité voudront vous poser des questions.

Premièrement, nous allons donner la parole à M. Oliphant.

M. Robert Oliphant (Don Valley-Ouest, Lib.): Je vous remercie d'être avec nous aujourd'hui. Merci pour le travail que vous faites, qui, d'après ce que je comprends, est fort complexe.

J'aimerais examiner trois aspects. Ils découlent principalement du travail que j'effectue dans ma circonscription parce que nous sommes en communication avec des bureaux disséminés dans le monde entier.

Je peux vous dire très franchement que les dossiers de Nairobi sont ceux qui posent le plus de difficulté à mon équipe, peut-être pour les raisons que vous avez exposées. Ils ont beaucoup de mal à communiquer avec votre bureau. Ils trouvent que les communications avec les fonctionnaires de ce bureau sont lentes, qu'il y ait ou non des retards dans votre bureau pour ce qui est des clients qui souhaitent être admis au Canada. Nous éprouvons également régulièrement des difficultés à obtenir des renseignements.

C'est en premier lieu une question de ressources. Il me semble que vous comprenez fort bien la situation, et cela est clair, parce que vous avez bien exposé les difficultés que vous rencontrez dans la région géopolitique dont vous vous occupez. Vous êtes responsable de 18 pays et votre bureau couvre une des zones les plus vastes que couvrent nos bureaux.

Ma première question porte donc sur les ressources. Quels que soient les problèmes que cela pose, il me semble qu'il faut adapter les ressources aux demandes et aux difficultés qu'elles soulèvent. J'aimerais savoir ce dont votre bureau aurait besoin sur le plan du personnel pour pouvoir fournir des réponses comparables à celles que nous recevons des autres bureaux.

• (0905)

M. Michael Boekhoven: Corrigez-moi si je me trompe, mais je pense que vous posez en fait deux questions. La première porte sur les difficultés rencontrées pour communiquer avec la mission et la seconde concerne le niveau des ressources affectées au programme.

Permettez-moi de commencer par répondre à la première.

M. Robert Oliphant: Nous pensons qu'elles sont reliées.

M. Michael Boekhoven: Je vais les scinder pour le moment. Pour ce qui est de la communication avec les clients, avec les intéressés comme vous, et avec les autres personnes qui s'intéressent au fonctionnement de la mission, je crois que c'était en 2008, juste avant mon arrivée, que nous avons reçu les ressources supplémentaires qui nous ont permis de constituer une section du service à la clientèle.

La section du service à la clientèle a depuis lors été chargée de réduire le temps mis à fournir les réponses et à en augmenter la qualité. Je n'ai pas de données détaillées sur ce point, de données statistiques, mais je sais que notre section du service à la clientèle a adopté une norme de service de cinq jours pour répondre aux courriels entrants, et que dernièrement, elle a respecté cette norme. Il lui arrive même de la dépasser de temps en temps.

Cela ne veut pas dire que nous ne devons pas améliorer le niveau du service que nous fournissons aux personnes qui nous posent des questions. Nous travaillons sur cet aspect et nous sommes en train de mettre au point des outils qui vont encore améliorer la situation. Je ne dirais pas que nous avons atteint notre but, mais la situation s'est certainement améliorée.

J'espère sincèrement que vos bureaux de circonscription, le personnel de ces bureaux, ont au moins remarqué une légère amélioration sur ce point.

M. Robert Oliphant: Je le vérifierai, monsieur.

Je voulais simplement dire que, d'une façon générale, je ne considère pas que les députés soient des « clients » des ministères. Nous sommes des députés et nous essayons de travailler pour les 125 000 personnes qui vivent dans nos circonscriptions et de les représenter au gouvernement du Canada. Je ne nous considère pas comme des clients, mais je pense que cette façon de voir est significative.

J'aimerais passer à une autre question. Le Conseil canadien pour les réfugiés a publié un rapport sur Nairobi intitulé *Nairobi: Protection retardée, protection refusée*. Connaissez-vous ce rapport?

M. Michael Boekhoven: Je l'ai vu, monsieur, oui, mais cela fait quelque temps.

M. Robert Oliphant: Ce rapport soulève des questions au sujet du fonctionnement de votre bureau en ce qui concerne en particulier les réfugiés soudanais, et il fait état de fortes préoccupations... et votre préoccupation concernant ce qu'on appelle les parrainages du secteur privé. Ce sont souvent des groupes religieux et des groupes très respectés dans notre collectivité qui essaient de faire ce genre de choses.

Voici un exemple: en 2005, une famille soudanaise qui était parrainée par un groupe au Canada a présenté des demandes à votre bureau. La famille vit dans le village de réfugiés Fugnido en Éthiopie. Ils ont fui le Soudan il y a plus de 10 ans. Le bureau des visas leur a envoyé une lettre disant que le délai normal de traitement des demandes se situait entre 24 et 36 mois. Ils ont finalement passé une entrevue en décembre 2008, 40 mois plus tard. Entre-temps, la famille s'est agrandie et il a donc fallu remplir de nouvelles demandes. Étant donné que la préparation de toutes ces demandes est une opération complexe, le répondant a dû envoyer quelqu'un dans le camp de réfugiés pour aider la famille à le faire. La famille a été acceptée en principe après l'entrevue, mais elle attendait toujours au moment où ce rapport a été préparé, il y a un an, d'avoir des nouvelles de vos services.

Ce processus dure maintenant depuis 15 ans. Le répondant privé est disposé à les accepter au Canada, et il semble que vous n'êtes pas en mesure de modifier votre procédure pour l'adapter aux réalités de la situation.

• (0910)

M. Michael Boekhoven: Vous soulevez des questions qui sont par elles-mêmes complexes.

Premièrement, je ne veux pas laisser entendre que les signataires des ententes de service, qu'il s'agisse d'églises ou d'autres groupes de défense d'intérêts, commettent nécessairement des fraudes. Nous n'en avons aucune preuve; ce n'est pas ce que je veux laisser entendre. Néanmoins, dans le contexte de notre client, dans le contexte de notre demandeur, et dans le contexte de l'ambiance générale sur le terrain, il faut dire que la fraude est un phénomène très répandu. La fraude est très fréquente et très répandue. Elle touche les demandeurs qui veulent aller au Canada. Elle touche les demandeurs qui cherchent à aller dans d'autres pays — aux États-Unis, au Royaume-Uni, par exemple.

Quant à la durée du traitement des dossiers individuels, je ne connais pas les détails du dossier auquel vous faites référence, et je ne suis pas non plus en mesure de parler d'un dossier particulier ici. Je dois toutefois reconnaître qu'à l'heure actuelle, nous avons un inventaire de dossiers de réfugiés qui dépasse nos cibles, qui dépasse nos besoins. Cela est vrai aussi bien pour les réfugiés parrainés par le gouvernement (RPG) que pour ceux qui sont parrainés par le secteur privé (RPSP).

Le président: Merci.

Monsieur St-Cyr.

M. Michael Boekhoven: Pour ce qui est des réfugiés parrainés par le gouvernement...

Le président: Je suis désolé, monsieur, nous devons passer à un autre intervenant. Merci.

Monsieur St-Cyr.

[Français]

M. Thierry St-Cyr (Jeanne-Le Ber, BQ): Bonjour. C'est un plaisir pour moi de vous voir. On ne vous a pas demandé si vous étiez dans votre bureau ou à l'extérieur, mais il semble faire très beau chez vous. Cela réchauffe un peu le cœur, car il fait plutôt froid ici ce matin.

J'aimerais revenir sur la question de M. Oliphant, qui indiquait que les contacts étaient très difficiles avec nos bureaux de circonscription. Je ferai les vérifications pour savoir s'il y a réellement eu une amélioration à Nairobi ces derniers temps. Par contre, je peux affirmer, en me basant sur ce qu'on me dit, que c'est plus difficile avec la mission de Nairobi qu'avec la plupart des autres missions. Quand mon adjointe responsable des cas de circonscription vient me voir parce qu'elle a un problème de communication avec des représentants à l'étranger, la plupart du temps, c'est un problème relatif à Nairobi.

Je peux comprendre que votre mission connaisse des difficultés à traiter les demandes, car vous avez expliqué les complexités supplémentaires que l'on ne retrouve pas dans d'autres régions du monde. Par contre, pouvez-vous m'expliquer pourquoi votre mission connaît plus de difficultés en ce qui a trait à l'échange d'informations et aux mises à jour avec le personnel des bureaux de circonscription? Pourquoi cela est-il plus difficile pour votre mission que pour d'autres?

[Traduction]

M. Michael Boekhoven: Comme je l'ai dit dans ma réponse à la question précédente, je crois savoir que nous avons amélioré le niveau du service offert aux bureaux et au personnel des circonscriptions ainsi qu'aux députés qui nous contactent directement. Je me ferai un plaisir d'examiner les exemples précis que vous ou le personnel de votre bureau de circonscription pourriez me fournir. Communiquez avec moi et je ferai un suivi pour savoir exactement où bloquent nos systèmes.

Pour ce qui est des rapports que j'ai reçus de notre section du service à la clientèle, j'ai constaté une amélioration dans la durée moyenne du temps pris pour répondre aux questions. Encore une fois, comme je l'ai dit, ce n'est pas parfait. Il y a des dossiers qui s'éternisent et je serais très heureux que l'on me les signale. Je vous invite à communiquer avec moi personnellement et je verrai ce que je peux faire.

• (0915)

[Français]

M. Thierry St-Cyr: J'en prends bonne note.

J'aimerais comprendre un peu mieux la dynamique des temps d'attente, que ce soit chez vous ou ailleurs dans le monde. M. Gilbert pourrait peut-être répondre aussi.

Avez-vous déjà modélisé ce temps d'attente et essayé d'en expliquer les différentes composantes? On peut bien sûr faire des enquêtes, vérifier des documents, se déplacer, mener des entrevues et réviser de la documentation. Il reste que dans bon nombre de processus de traitement, l'essentiel du délai est causé simplement par du temps vide, alors que le dossier attend dans un classeur ou dans un bureau.

Sauf erreur, vous avez dit qu'il y avait un temps d'attente de 29 mois. Savez-vous pendant quelle proportion de ce temps le dossier ne fait simplement qu'attendre? Je comprends que vous vous occupiez de d'autres dossiers entretemps. Cependant, pour un dossier donné, pendant combien de journées rien ne se passe-t-il parce qu'on travaille à d'autres dossiers? Avez-vous déjà quantifié ça, que ce soit à Nairobi ou ailleurs à l'international?

[Traduction]

M. Michael Boekhoven: Je ne peux parler que de Nairobi.

Je ne sais pas si mon collègue souhaite répondre à cette question du point de vue d'une région située à l'étranger.

Non? Très bien.

Pour Nairobi, je dois admettre qu'une partie du temps de traitement est, comme vous le dites, du temps vide. Le dossier attend, il est inactif. Cependant, ce temps vide a beaucoup diminué. Je ne l'ai pas quantifié, mais j'ai l'impression que, depuis mon arrivée, une des principales raisons vient de l'infrastructure, de la communication des dossiers dans ce bureau.

Je ne peux pas vraiment vous décrire, dans une brève réponse, les difficultés que nous rencontrons pour contacter nos clients. Le téléphone ne fonctionne pas. Ils ont des téléphones cellulaires et la part que représentent ces téléphones cellulaires dans le marché augmente, mais ils ne sont pas fiables et les gens n'y ont pas toujours accès.

Le courrier ne fonctionne pas toujours. Les gens ont parfois accès à une adresse courriel, mais ils ne la visitent pas souvent, parce qu'ils n'ont pas accès tous les jours à un ordinateur.

C'est un grave problème et nous en sommes venus à essayer de contacter directement nos clients. Nous essayons de contacter leurs répondants directement, nous communiquons avec les intéressés mentionnés dans la demande, où qu'ils soient. J'ai même eu recours aux services de députés pour qu'ils m'aident à entrer en contact avec les demandeurs. C'est donc là une partie du problème.

Une autre partie du problème vient de la complexité des dossiers. Comme ces dossiers sont complexes sur les plans juridique et procédural, leur traitement prend plus de temps.

La fraude est un problème ici. Si nous devons envoyer un document...

[Français]

M. Thierry St-Cyr: Sauf erreur, vous reprenez ces exemples. Ce n'est pas quantifié, du moins dans le cas de Nairobi. Il n'existe pas d'études ni d'analyses que vous pourriez remettre aux parlementaires qui nous expliqueraient à combien de temps correspondent respectivement l'attente et l'analyse juridique.

[Traduction]

Le président: Il vous reste 30 secondes.

[Français]

M. Thierry St-Cyr: Est-ce que ça existe à l'échelle internationale?

M. Rénaud Gilbert: Je ne pense pas qu'on puisse fournir un modèle semblable à celui que vous décrivez. Cependant, selon les mesures qu'on a prises ailleurs, en moyenne, le dossier reste entre les mains de quelqu'un pendant un petit peu plus de deux heures. Pendant cette période, il y a bien sûr des périodes de temps mort.

La plus longue période d'attente, dans le traitement, se trouve au début du processus, avant même qu'on ne commence. Par exemple, dans le cas des réfugiés parrainés, l'inventaire compte près de 8 000 personnes, alors que l'objectif est de 700 personnes. C'est sûr qu'on traite actuellement les plus vieux cas, et non pas les cas nouvellement arrivés. On ne peut pas le faire, selon l'objectif fixé.

[Traduction]

Le président: Merci, monsieur Gilbert.

Mme Chow.

Mme Olivia Chow (Trinity—Spadina, NPD): Ma question s'adresse en fait à notre directeur général, M. Gilbert. Dix-huit pays, cela représente une région très vaste, compte tenu du fait qu'il y a un seul bureau à Nairobi. Quels sont les avantages que l'on peut retirer pour la région du fait d'avoir un bureau dans un seul pays qui en dessert 18?

J'aimerais également savoir si vous avez une formule de dotation en personnel qui est reliée aux cibles? Si, par exemple, les cibles sont de 6 580 dossiers à Nairobi cette année, et qu'il y a 12 employés, compte tenu de tous les problèmes inhérents à la situation, est-ce que ce chiffre est comparable à celui des autres bureaux qui traitent des dossiers en quantité comparable, mais qui font face à moins de défis?

En plus, j'ai remarqué qu'ils faisaient de l'interne, pratique à laquelle je suis favorable; ils traitent les visas temporaires pour les visiteurs, alors que New Delhi et Beijing, par exemple, confient à une entreprise indienne le soin de tous les traiter.

Si vous calculez tout cela, comment avez-vous décidé que le bureau de Nairobi aurait 12 fonctionnaires et 33 employés recrutés sur place? Comment prenez-vous ces décisions de dotation en personnel, compte tenu des problèmes inhérents dont vous nous avez parlé, notamment le fait de desservir 18 pays?

● (0920)

M. Rénaud Gilbert: Premièrement, j'aimerais faire remarquer que l'entreprise à laquelle vous avez fait référence pour l'Inde et la Chine est la même que celle que nous utilisons à Nairobi.

Mme Olivia Chow: Oh, je vois. Et au Mexique, par exemple, est-ce la même?

M. Rénaud Gilbert: Au Mexique, c'est une autre entreprise, mais celle-ci est la même que celle de Delhi. Elles ne s'occupent pas de traiter les dossiers, comme vous le mentionnez. C'est essentiellement un service de messagerie, cette entreprise à laquelle ils ont recours...

Mme Olivia Chow: Je comprends. Ils s'occupent de la réception des dossiers.

M. Rénaud Gilbert: Tout à fait.

Oui, nous avons une formule, chaque décideur doit rendre en moyenne 860 décisions par an pour ce qui est des demandes de résidence permanente. Cela varie énormément d'un pays à l'autre. Nairobi est un bureau où les décideurs rendent moins de décisions et c'est la raison pour laquelle nous affectons davantage d'agents par dossier que cela se fait, disons, dans un bureau comme celui de Delhi.

Cela s'explique par la variété des charges de travail que vous avez décrites. C'est la raison pour laquelle il faudrait, si cela est possible, embaucher du personnel. Nairobi est le seul bureau où nous ayons embauché du personnel l'année dernière. Nous avons ajouté deux décideurs plus six employés recrutés sur place. Nous allons en ajouter d'autres cette année, pour tenir compte du fait qu'ils ne peuvent pas être aussi productifs que d'autres, pour diverses raisons.

Une des raisons qui n'a pas été mentionnée jusqu'ici est qu'ils sont souvent en déplacement. Lorsqu'un employé se rend dans un camp de réfugiés, il faut qu'il amène tout son attirail, il s'y rend en voiture, il y reste trois jours, il revient; en fait, il a perdu du temps pendant toute cette période. Il faut ensuite retaper les notes. Ce sont des choses qu'il faut pourtant faire. Cela concerne la formule, si vous me le permettez.

Si je compare ce chiffre à celui d'autres missions, comme celle de Manille, je conclus qu'on pourrait faire plus avec le même nombre d'employés. Nous essayons d'équilibrer les choses le plus possible. Mais pour ce qui est des 18 pays, dont aucun d'entre vous n'a jamais entendu parler ou presque. C'est une île où... Il y a trois pays où personne n'a jamais présenté de demande. En fait, il y a cinq pays d'où proviennent la grande majorité des demandes, comme l'a mentionné Michael, il y a un instant. Aucun de ces pays ne représente une masse critique qui permettrait de créer un nouveau bureau.

Nous examinons une solution qui consisterait à créer un bureau en Éthiopie. C'est une question de locaux. Il faudrait que l'ambassade procède à des investissements importants et lorsque nous voulons renforcer notre présence, nous devons toujours prendre cet aspect en considération. Il nous faut des locaux, des bureaux, pour y installer nos employés.

Mme Olivia Chow: Oui.

Je remarque que vous avez pris certaines initiatives: tri à la réception des dossiers, recherche de ressources temporaires, etc. Il y a maintenant tout ce système de traitement informatique, au moins à l'administration centrale. Quand pensez-vous que ce système sera installé dans votre bureau de Nairobi?

M. Rénauld Gilbert: Depuis la fin de l'automne dernier, tous les dossiers concernant les cas prioritaires de regroupement familial, disons, sont créés au Canada. De sorte que, lorsque Nairobi commence à les traiter, les données sont déjà entrées. Nous l'avons fait pour toutes les missions. Certaines en profitent davantage que d'autres et ce sera certainement le cas pour Nairobi.

Ce genre d'initiatives se fait à une échelle plus globale, si je peux m'exprimer ainsi. Nous voulons, dans toute la mesure du possible, que tout le travail qui peut s'effectuer au Canada le soit au Canada... C'est un exemple; lorsque la demande est déjà enregistrée, nous pouvons y ajouter les données et cela se fait dans notre bureau de Sydney. Nous travaillons sur deux postes à ce genre de choses. C'est un aspect.

Deuxièmement, Nairobi a modifié certains de ses processus, comme vous l'avez décrit. Le bureau a délivré deux fois plus de visas pour les dossiers prioritaires qu'il ne l'a fait l'année précédente. Le nombre est passé de 700 à 1 400, et nous visons 1 700 visas pour l'année prochaine. Les longs délais de traitement que nous connaissons en ce moment vont certainement être réduits considérablement cette année, c'est ce que nous espérons.

● (0925)

Mme Olivia Chow: Merci.

Si le dossier est créé au Canada, avec tous les députés qui appellent de temps en temps à cause de l'arriéré, il est probable que votre bureau de Nairobi n'a peut-être pas les moyens de répondre à toutes ces demandes de renseignements.

Avez-vous envisagé de centraliser tout cela au Canada de façon à pouvoir obtenir des renseignements du bureau de Nairobi d'un seul coup sur 10 dossiers dont s'occupent 10 députés plutôt que de laisser chaque député appeler le bureau de Nairobi séparément? Est-ce que cela n'aiderait pas en fait à rationaliser le processus?

M. Rénauld Gilbert: Nous avons un processus centralisé, comme vous le savez.

Mme Olivia Chow: Oui, je le sais.

M. Rénauld Gilbert: Il existe à Ottawa un service à la disposition des députés qui veulent obtenir des renseignements sur les dossiers. Ils ont en fait accès aux mêmes renseignements que les employés de Nairobi. Les renseignements que vous obtenez des services ministériels centralisés ici à Ottawa sont en fait identiques à ceux que vous obtiendriez de Nairobi.

Il arrive que des questions soient posées à deux bureaux différents. Nous préférons que cela se fasse au Canada, pour la raison qu'une réponse préparée à Nairobi exige qu'on y consacre des ressources qui seraient autrement affectées au traitement des demandes.

Avec le système mondial de gestion des cas, nous disposons maintenant davantage d'information pour les nouveaux dossiers. Aujourd'hui, nous sommes en train de l'installer à Hong Kong, ce qui veut dire qu'il ne reste que cinq ou six bureaux dans le monde entier qui n'ont pas encore accès au SMGC.

Le président: Merci.

Merci, madame Chow.

Madame Grewal.

Mme Nina Grewal (Fleetwood—Port Kells, PCC): Merci, monsieur le président.

Monsieur Boekhoven, merci de nous consacrer votre temps. Votre travail n'est évidemment pas facile, mais je vous remercie au nom du Canada et des Canadiens.

Dans votre exposé d'ouverture, vous avez dit que l'insécurité qui règne dans ces régions vous empêche d'effectuer votre travail aussi rapidement et efficacement que vous le souhaiteriez. Pourriez-vous nous décrire en détail quels sont les types d'insécurité qui touchent la région? De quelle façon est-ce que cela influence le travail que vous effectuez à la mission? Pourriez-vous également nous dire quelles en sont les répercussions sur les délais de traitement des demandes?

M. Michael Boekhoven: Merci d'avoir posé cette question.

C'est une vaste question. Je pourrais parler de tous les pays de la liste, mais quelques exemples suffiront.

Il est généralement admis que la Somalie est un État dysfonctionnel. Cela fait au moins 10 ans qu'il est impossible de se procurer des documents d'état civil en Somalie. Il est facile de se procurer à Nairobi un passeport de ce pays auprès des vendeurs, si vous voulez être un ressortissant somalien.

C'est un exemple extrême, bien sûr. Il y en a tout de même d'autres.

Le Congo a, comme vous le savez, connu récemment un conflit civil très violent. De graves violations des droits de la personne sont commises. Les Nations Unies ont publié un rapport — je crois que c'était l'année dernière — qui décrivait les violations massives des droits de la personne dans la région Est du Congo qui ont été perpétrées au cours des quatre ou cinq derniers mois, ou quelque chose du genre.

Il y a eu le génocide au Rwanda. Le Burundi a connu une expérience très semblable.

Ce sont les types d'insécurité dont nous parlons. Malheureusement, les institutions démocratiques, les divers processus politiques qui ont été choisis en sont encore à leur début; il y a eu des élections, mais elles sont complexes. Même dans les régions où l'on s'attendrait à observer davantage de stabilité, on remarque quand même qu'il reste beaucoup d'insécurité.

Mme Nina Grewal: Dans votre zone d'opération, les faux documents sont très courants chez les demandeurs de la catégorie économique. Cela peut concerner les documents bancaires, les documents scolaires et les lettres d'emploi qui seraient tous falsifiés. Quelles sont les mesures que vous prenez pour lutter contre ces problèmes? Pourriez-vous également nous dire quels sont les documents sur lesquels vous vous basez? C'est le genre de renseignements que je recherche.

● (0930)

M. Michael Boekhoven: Nous avons répondu à ces difficultés... [Note de la rédaction: difficultés techniques]. Permettez-moi de dire, dès le début, que les difficultés auxquelles nous faisons face dans ce domaine sont beaucoup moins graves qu'avec le... [Note de la rédaction: difficultés techniques]...mouvement.

Le mouvement de Maurice, qui est la principale source de nos travailleurs qualifiés — ce n'est pas l'unique source, mais c'est la principale — est relativement simple et repose sur une infrastructure d'état civil tout à fait adéquate. Nous rencontrons des difficultés principalement dans la catégorie du regroupement familial, et parfois, dans celle des réfugiés. Avec les réfugiés, il est rare que nous puissions obtenir une bonne documentation pour procéder à l'examen des dossiers. Pour cette catégorie de demandeurs, nous nous en remettons presque exclusivement aux entrevues pour essayer de connaître leurs histoires.

Pour la catégorie du regroupement familial, nous nous fions principalement, par contre, sur les documents d'état civil. Nous avons parfois quelques difficultés avec certains bureaux émetteurs. On nous a tout récemment affecté une ressource supplémentaire, un agent de lutte contre la fraude. C'est un des agents de l'Agence des services frontaliers du Canada qui a été affecté à ce poste. Ce poste a été créé en 2008. Il consiste exclusivement à examiner les cas de fraude et à prendre des mesures contre la fraude. Cet agent a fait de nombreux déplacements dans la région pour connaître l'état des bureaux qui émettent des documents d'état civil et pour établir des partenariats avec les autorités qui délivrent ce genre de documents dans la région. Ce travail se poursuit toujours. Avec 18 pays, c'est un gros travail.

Nous avons recours à ces partenariats pour vérifier les documents lorsque cela est nécessaire. Nous avons une petite base de données que nous avons commencé à créer au sujet des bureaux problématiques. Les cas de fraude ont tendance à provenir de certaines régions. Nous examinons de près les documents provenant de ces régions.

Ce sont là quelques-unes des mesures que nous prenons pour lutter contre la fraude.

Mme Nina Grewal: Pourriez-vous nous dire combien de dossiers provenant de ces 18 pays se trouvent dans votre mission? Avez-vous ce nombre?

M. Michael Boekhoven: Je n'ai pas de données statistiques exactes. Je sais que nous traitons environ 12 000 demandes de résidence permanente. C'est le nombre total qui se trouve dans notre inventaire, aux diverses étapes du processus.

Mme Nina Grewal: Monsieur le président, me reste-t-il un peu de temps?

Le président: Il vous reste environ une minute.

Mme Nina Grewal: Je vais donner mon temps de parole à M. Uppal.

M. Tim Uppal (Edmonton—Sherwood Park, PCC): Merci.

Je vais poursuivre sur ce sujet. Il existe au Kenya de nombreux camps de réfugiés, comme le camp Dadaab, qui est à l'heure actuelle le plus grand camp de réfugiés au monde. Est-ce que le nombre de réfugiés qui se trouvent au Kenya a une influence sur le nombre de demandes d'immigration que reçoit la mission?

M. Michael Boekhoven: Je dirais que l'impact est minime. Nous recevons des renvois de cas de réfugié de l'UNHCR pour ce qui est des réfugiés parrainés par le gouvernement. Du côté des réfugiés parrainés par le secteur privé, nous recevons toutefois un certain nombre de demandes de la part de signataires d'entente de parrainage. Leur rôle consiste essentiellement à présenter les demandes à mesure qu'ils les reçoivent. Nous gérons nos résultats par rapport aux cibles. À cause de l'équilibre qui existe entre les différentes catégories, cela n'a pas un effet direct sur les autres catégories d'immigrants.

M. Tim Uppal: Merci.

Le président: Il vous reste encore du temps — 30 secondes environ — si vous ne le voulez pas, je vais le prendre.

M. Tim Uppal: Ma prochaine question prendrait trop de temps. C'est très bien.

Le président: Je vais demander aux membres du comité d'avoir l'amabilité de me permettre de poser cette question à nos deux témoins.

Manifestement, vous connaissez de très grosses difficultés. Vous les avez fort bien décrites et je crois que nous en comprenons la nature. Nous sommes ici pour présenter des recommandations au Parlement.

Pouvez-vous nous donner...? Je ne peux pas croire que vous n'avez pas étudié différentes façons d'améliorer la situation. Avez-vous des recommandations à présenter au comité qui atténueraient ces très graves problèmes?

Cette question s'adresse aux deux témoins.

Monsieur Gilbert, nous pourrions peut-être commencer par vous.

M. Rénaud Gilbert: Nous n'avons pas fait exactement le même type de recherche que celui dont parlait M. St-Cyr. Cela ne veut pas dire que nous n'avons pas analysé les aspects problématiques pour essayer de résoudre la question des délais de traitement des dossiers.

Bien sûr, le délai d'attente qui est relié à une cible est en fait davantage relié au contrôle de la réception des demandes. Le fait d'avoir mis sur pied un tri à la réception des demandes dans certaines catégories a eu en fait un effet important sur...

• (0935)

Le président: Je m'intéresse davantage aux mesures que le Parlement devrait prendre, d'après vous.

M. Rénaud Gilbert: C'est en mettant sur pied un mécanisme de tri des demandes dans les domaines où cela est possible que l'on obtiendrait un effet important sur les délais de traitement. Cela est vrai pour les travailleurs qualifiés. Cela est vrai pour les réfugiés parrainés par le secteur privé, par exemple, qui est un autre domaine où nous essayons de réduire le nombre des demandes... ou mieux faire correspondre le nombre de demandes aux résultats que nous pouvons...

Le président: Monsieur Boekhoven, avez-vous quelque chose à ajouter?

M. Michael Boekhoven: Je dirais probablement que non, je n'ai rien à ajouter. Je pense que M. Gilbert a décrit un des principaux goulots d'étranglement.

Je peux illustrer ce qu'il vient de dire en disant que, par exemple, le nombre des demandes de réfugiés parrainés par le secteur privé que nous avons reçues ici a connu une augmentation exponentielle ces deux dernières années. Avec l'aide de la direction des réfugiés de Citoyenneté et Immigration, et grâce à la souplesse incroyable dont font preuve les signataires d'ententes de service, nous avons réussi à limiter le nombre des demandes présentées par les réfugiés parrainés par le secteur privé. Néanmoins, au cours des deux dernières années, notre inventaire a tellement souffert qu'il représente actuellement près de sept années et demie de réfugiés parrainés par le secteur privé.

Le président: Merci.

Monsieur Lamoureux, bienvenue au Comité de l'immigration. Vous avez cinq minutes.

M. Kevin Lamoureux (Winnipeg-Nord, Lib.): Merci. Je vais essayer d'être bref.

Vous avez fait référence au programme des candidats des provinces.

Je pense que ma question s'adresse au gestionnaire de programme, mais M. Gilbert pourrait peut-être également faire des commentaires à ce sujet.

Le programme des candidats des provinces exige un certain montant de fonds pour l'établissement. Ce montant est évalué parfois à 10 000 \$, plus 2 000 \$ pour chaque personne à charge. La question que j'aimerais poser concerne les fonds pour l'établissement. S'il y a des membres de la famille — je vais prendre le Manitoba comme exemple — qui vivent au Manitoba, le lieu où se trouvent les fonds pour l'établissement est-il vraiment important? Par exemple, que ce soit à Hilbre ou aux Philippines, les fonds pour l'établissement peuvent se trouver ici au Canada ou s'attend-on à ce que les demandeurs possèdent ces fonds dans leur pays d'origine quand ils arrivent dans le cadre du programme des candidats des provinces dans la catégorie économique?

M. Régnald Gilbert: Je devrais sans doute répondre à cette question.

Les fonds dont vous parlez représentent le montant que nous demandons aux candidats à l'immigration qui ne sont pas parrainés d'une façon ou d'une autre, de façon à être sûr que ces personnes auront suffisamment d'argent pour subvenir à leurs besoins pendant un an. S'ils ont des membres de leur famille, s'il n'y a pas d'engagement qui obligerait ces personnes à aider les nouveaux migrants, nous devons veiller à ce que les nouveaux migrants disposent d'une capacité financière qui leur permette de s'établir. Même lorsqu'ils ont des membres de leurs familles ici, ces derniers ne signent pas d'engagement avec nous. Nous n'avons aucune garantie qu'ils vont subvenir à leurs besoins une fois qu'ils seront arrivés.

C'est la principale raison.

M. Kevin Lamoureux: Que se passe-t-il dans le cas où un membre de la famille qui vit dans la province signe un affidavit dans lequel il s'engage à subvenir aux besoins du nouveau migrant?

M. Régnald Gilbert: Pour les membres de la famille, par exemple, selon la catégorie concernée... Pour les parents, c'est un engagement de subvenir à leurs besoins pendant 10 ans. Cela constitue une garantie grâce à laquelle nous, ou la province, n'aurons pas à assumer les coûts parce que quelqu'un est venu au Canada sans disposer d'un soutien financier adéquat.

Pour ce qui est des candidats des provinces ou des catégories où dans lesquelles les demandeurs sont autonomes, si je peux m'exprimer ainsi, il n'y a pas d'engagement de ce genre.

M. Kevin Lamoureux: Pour être plus précis, disons que je parraine, dans le cadre du programme des candidats des provinces, mon frère qui se trouve à Nairobi ou aux Philippines. Si je dis « Regardez, j'ai 10 000 \$ ici; c'est son argent, il peut l'utiliser, et je suis prêt à signer un papier qui le dise ». Est-ce que cette personne sera alors tenue d'avoir cet argent physiquement entreposé dans le pays, qu'il s'agisse de Nairobi ou des Philippines?

M. Régnald Gilbert: Les candidats des provinces représentent pour l'essentiel un programme indépendant. Certains demandeurs ont de la famille ici. Certaines provinces ont mis sur pied des programmes qui favorisent les membres de la famille, mais à l'heure actuelle, la loi ne contient aucune disposition à ce sujet.

Le président: Monsieur Wrzesnewskyj.

● (0940)

M. Borys Wrzesnewskyj (Etoibicoke-Centre, Lib.): Merci, monsieur le président.

Monsieur Boekhoven, lorsque mon collègue, M. Oliphant, a parlé de ce terrible cas de la famille soudanaise qui vit depuis plus de 10 ans dans un camp de réfugiés après avoir fui la guerre au Soudan, vous avez fait un commentaire au sujet du traitement des demandes

d'asile que j'ai trouvé particulièrement significatif. Vous avez dit que les nombres étaient supérieurs à nos besoins.

Ce qui m'inquiète, c'est que dans le cas des réfugiés, je pense que les décisions doivent être fondées sur les besoins des réfugiés. Sont-ils en danger? Sont-ils en danger de mort? Quelle est la situation dans les camps où ils se trouvent? La situation peut varier énormément d'un camp à l'autre.

Il y a donc deux parties. Pourriez-vous me dire, premièrement, comment vous fixez les contingents de réfugiés, ou est-ce que c'est une décision politique qui est prise ici à Ottawa en votre nom?

Le président: Vous lui donnez 30 secondes pour répondre.

M. Borys Wrzesnewskyj: Deuxièmement, vous mentionnez qu'un de vos représentants s'est rendu dans les camps de réfugiés. Avez-vous créé un tableau? Avez-vous un rapport qui décrit la situation que vivent ces familles dans les camps de réfugiés, les divers camps de réfugiés qu'il a visités, qu'il s'agisse de réfugiés du Soudan, ou en particulier au Kenya, qui ne sont pas très loin de là où vous êtes; a-t-il visité les camps de réfugiés de Somalie qui se trouvent au Kenya et avez-vous un rapport sur la situation qui règne dans ces camps?

Le président: Je suis désolé, Monsieur Wrzesnewskyj, nous avons dépassé le temps prévu.

Monsieur St-Cyr.

M. Borys Wrzesnewskyj: [Note de la rédaction: inaudible]... sur papier.

[Français]

M. Thierry St-Cyr: Merci, monsieur le président...

[Traduction]

Le président: Un instant.

Qu'avez-vous dit?

M. Borys Wrzesnewskyj: Monsieur le président, pour aller plus vite, nous pourrions peut-être demander à M. Boekhoven de fournir au comité ces données et ces renseignements, en particulier ceux qui proviennent du fonctionnaire qui s'est rendu dans les camps.

Le président: Monsieur Gilbert, cela fait-il problème?

M. Régnald Gilbert: C'est qu'une partie des questions posées sont des questions d'orientation et que ce n'est pas M. Boekhoven qui fixe les cibles qu'il doit respecter.

Le président: Nous allons poursuivre.

Monsieur St-Cyr.

[Français]

M. Thierry St-Cyr: Monsieur Gilbert, vous avez évoqué la question des déplacements à l'intérieur de cette immense zone. Ça me laisse toujours un peu perplexe. On a parlé de la question du grand territoire et du nombre de pays couverts.

Par le passé, j'ai souvent soulevé la question de la centralisation du traitement des dossiers au Canada. On m'a répondu qu'il fallait être près des gens, avoir des locaux, être capable de tirer profit de cette localisation près de la personne. Toutefois, on a là un cas où la proximité est toute relative.

N'y aurait-il pas avantage à pousser la logique jusqu'au bout? Plutôt que de n'avoir qu'un seul bureau qui traite un immense territoire comme celui-là et qu'il n'y ait plus de réelle proximité, on aurait plusieurs bureaux qui seraient réellement à proximité et qui traiteraient de toutes les questions devant être traitées sur place. On rapatrierait aussi tout ce qu'on pourrait au Canada.

M. Régnald Gilbert: D'abord, j'apporterai une précision à la question de l'immense territoire couvrant 18 pays. En Chine, on a deux bureaux qui couvrent à peu près le même territoire que celui couvert par le bureau de Nairobi. On ne peut pas se baser seulement sur le découpage géographique de cette partie de l'Afrique.

Dans la mesure du possible, nous essayons de faire toutes les fonctions administratives au Canada. Notre nouveau système va nous permettre de le faire. Nous avons d'ailleurs commencé à le faire à plus grande échelle pour les fonctions administratives.

Pour ce qui est de la connaissance des spécificités locales, une expertise s'est développée au fil des ans. M. Boekhoven a parlé d'un voyage spécifique, mais en fait, il y en a plusieurs qui se font. Une expertise s'est construite au fil des ans. Deux ou trois fois par an, des agents de Nairobi vont en Ouganda. Après un certain nombre d'années, une quantité d'information s'accumule. Ce serait plus difficile à faire si on couvrait la planète entière à partir du bureau canadien.

Donc, une connaissance locale aide quand même, surtout compte tenu du fait que la très grande majorité des demandes proviennent de cinq pays de cette région.

[Traduction]

Le président: Monsieur Wrzesnewskyj, pour un rappel au Règlement.

M. Borys Wrzesnewskyj: Oui, monsieur.

Je pourrais peut-être demander à M. Boekhoven de s'engager à nous transmettre le rapport qu'a préparé le fonctionnaire de Citoyenneté et Immigration, du bureau de Nairobi, et qui s'est rendu dans les divers camps de réfugiés.

• (0945)

Le président: Monsieur, est-ce possible?

M. Michael Boekhoven: Nous avons beaucoup d'agents qui se déplacent dans la région pour visiter un certain nombre de camps de réfugiés. Les deux principaux sont situés au Kenya; il y a le camp Dadabb et l'autre est le camp Kakuma. Nous avons des équipes sur place qui le font. Je reçois des rapports de déplacement, mais ils ne contiennent pas grand-chose qui répondrait à...

Le président: Merci, monsieur.

Monsieur Wrzesnewskyj, je ne pense pas qu'il s'agisse d'un rappel au Règlement, et il ne semble pas que vous allez obtenir un engagement; je vais donc suspendre la séance.

• (0945)

(Pause)

• (0945)

Le président: Reprenons.

Monsieur Gilbert, pourriez-vous présenter notre prochain témoin qui se trouve à Taipei?

M. Régnald Gilbert: J'aimerais présenter mon collègue, Sean McLuckie, qui travaille dans notre bureau de Taipei.

Le bureau de Taipei traite principalement des demandes qui proviennent de Taïwan.

Sans plus tarder, je lui donne la parole.

Le président: Bienvenue au Comité de l'immigration. Quelle heure est-il chez vous?

M. Sean McLuckie (gestionnaire du programme, Taipei (Taïwan), ministère de la Citoyenneté et de l'Immigration): Il est 22 h 50 environ.

Le président: J'espère que nous n'allons pas vous garder trop longtemps.

Très bien, monsieur, vous avez quelques commentaires liminaires à présenter au comité au sujet des délais d'attente à Taïwan?

M. Sean McLuckie: Effectivement, monsieur le président.

Le président: Vous pouvez commencer.

M. Sean McLuckie: Merci, monsieur le président.

C'est un honneur pour moi de témoigner devant le comité aujourd'hui. Comme cela a été mentionné, je m'appelle Sean McLuckie, et je suis gestionnaire du programme d'immigration au Bureau commercial du Canada à Taipei.

Je crains de dépasser mon temps de parole; les membres du comité vont peut-être constater que je m'éloigne un peu des notes que j'ai préparées.

Avant de vous donner un aperçu des délais de traitement à Taïwan, je voudrais vous décrire le contexte général de nos activités. Le bureau de Taipei, qui fait partie du réseau de l'Asie du Nord, est un centre offrant tous les services, qui est responsable de l'exécution du programme d'immigration à Taïwan. Comparativement à des bureaux comme ceux de Nairobi et de New Delhi, la section des visas de Taïwan est relativement modeste, tant sur le plan de la taille — elle ne compte que 11 employés à temps plein — que du territoire et de la population qu'elle dessert.

Autre différence importante — qui a été mentionnée — les problèmes touchant l'intégrité du programme auxquels nous faisons face à Taïwan sont en général beaucoup moins délicats. Je demanderais aux membres du comité de ne pas oublier cela lorsqu'ils compareront nos exposés.

• (0950)

[Français]

Je vais maintenant aborder la question du traitement des demandes de résidence temporaire.

Bien que les Taïwanais soient depuis longtemps nombreux à venir en visite au Canada, ce nombre a diminué...

[Traduction]

Je suis désolé; y a-t-il une façon d'arrêter l'interprétation qui est envoyée sur mon moniteur? J'ai de l'écho.

[Français]

D'accord, je vais faire de mon mieux.

Je disais donc que ce nombre a diminué de façon considérable et constante au cours de la dernière décennie. Pourtant, plus de 33 000 visas de résidents temporaires ont été délivrés à Taipei en 2010.

Les demandes de VRT...

Est-ce qu'il y a un problème?

[Traduction]

Le président: Non, j'espère que nous avons résolu le problème, monsieur. Si ce n'est pas le cas, dites-le-nous, nous ferons ce que nous pouvons.

M. Sean McLuckie: Très bien. Merci.

[Français]

Les demandes de VRT présentées par les Taïwanais ont depuis toujours été simples et sans risque. En effet, plus de 99 p. 100 des cas sont approuvés le jour ouvrable suivant. Dans un contexte de taux de refus et de demandes d'asile systématiquement faibles, le 22 novembre 2010, le gouvernement du Canada a annoncé une dispense de visa pour Taïwan.

La décision d'accorder une dispense a entraîné un important réaménagement des effectifs dans la section des visas. En effet, 55 p. 100 des employés recrutés sur place ont été mis à pied en décembre 2010.

[Traduction]

Le traitement des permis d'études à Taïwan se fait à peu près sans histoire. Nous avons reçu l'an dernier plus de 1 500 demandes et nous n'en avons refusées que moins de 1 p. 100.

Vu le très faible taux de rejet des demandes, les clients pour qui l'on détermine qu'ils doivent subir un examen médical reçoivent des instructions concernant cet examen, dès la création du dossier. Cette pratique a permis au bureau de traiter les cas assez rapidement, et plus de 71 p. 100 des cas sont réglés en moins de 14 jours.

[Français]

Le traitement des permis de travail est beaucoup plus complexe. Cette situation est attribuable en grande partie au fait qu'il s'agit de demandes provenant de l'étranger, puisque seulement 40 p. 100 des demandes ont été présentées par des Taïwanais en 2010. Cette même année, près de 56 p. 100 des demandes reçues provenaient de ressortissants des Philippines.

[Traduction]

Les 800 demandes d'aides familiales résidants représentaient pour un peu plus d'un quart de toutes les demandes de permis travail reçues en 2010. Comme vous le savez peut-être, le PAFR est souvent la cible de gens qui veulent abuser du système. Ainsi, il est systématiquement nécessaire de demander régulièrement des documents supplémentaires aux demandeurs et aux employeurs, de faire passer des entrevues et d'effectuer des vérifications. La fraude est régulièrement décelée et constitue le principal moteur du taux de refus qui a été en 2010, de 12 p. 100 des demandes présentées dans le cadre du PAFR.

[Français]

Pour ce qui est des autres catégories de permis de travail, il est important de souligner qu'une entente sur la mobilité des jeunes a été conclue entre Taïwan et le Canada. Intitulé Expérience Internationale Canada, ou EIC, le programme a permis de traiter environ 700 demandes de permis de travail en 2010.

[Traduction]

Les délais de traitement des demandes de permis de travail à Taïpei demeurent bien en-dessous de la moyenne mondiale, avec seulement 31 p. 100 des cas réglés en 28 jours ou moins. Compte tenu du fait qu'un examen médical est exigé pour les demandeurs de Taïwan, et de la complexité des cas de PAFR, nous ne prévoyons pas une réduction importante des délais de traitement en 2011.

Cela dit, nous espérons que certaines pratiques, comme la réduction du délai dans lequel les demandeurs peuvent subir leur examen médical, permettront d'améliorer un peu la situation.

Avant de présenter un aperçu du traitement des demandes de résidence permanente à Taïpei, j'aimerais signaler que le traitement des demandes des non-immigrants est très saisonnier. En 2010, plus de trois quarts des demandes de visas de résidence temporaire et

deux tiers des demandes de permis d'études ont été reçues au cours de la période de cinq mois, d'avril à août. En outre, le contingent du Programme EIC est ouvert au début de chaque année civile, ce qui entraîne un déluge de demandes de permis de travail en janvier. Cette fluctuation saisonnière justifie l'affectation de nouvelles ressources principalement au traitement des demandes des non-immigrants durant les périodes de pointe.

Pour ce qui est des demandes de résidence permanente, je dirais qu'à l'exception de la réduction de l'inventaire des demandes de travailleurs qualifiés antérieures au projet de loi C-50, le bureau de Taïpei n'a pas vraiment d'arriéré à ce chapitre. Les cas de la catégorie du regroupement familial sont généralement simples au bureau de Taïpei, et il y a peu de cas de fraude. Dans ce contexte, nous avons été en mesure de traiter 80 p. 100 des cas d'époux et de partenaires conjugaux dans un délai de six mois en 2010. Pour ce qui est des enfants à charge, 80 p. 100 des cas ont été traités dans un délai de quatre mois.

[Français]

Les parents et les grands-parents parrainés font l'objet de cibles gérées à l'échelle mondiale. Le traitement de 80 p. 100 des cas réglés en 2010 a pris 20 mois ou moins. Compte tenu de la réduction des niveaux attribués à Taïpei pour 2011, on s'attend à ce que les délais de traitement s'allongent. Cela dit, la dispense de visa facilite encore plus la venue des parents et des grands-parents au Canada afin qu'ils rendent visite à leurs proches pendant le traitement de leur demande.

Au sujet des travailleurs qualifiés, je suis heureux de pouvoir dire que nous avons accompli des progrès dans la réduction du nombre de cas en attente de traitement à Taïpei. Il y avait plus de 1 100 cas de travailleurs qualifiés à la fin de 2008 et il n'y avait qu'environ 600 cas à la fin de 2010. Les demandes qu'il nous reste à traiter sont presque entièrement des cas datant d'avant l'adoption du projet de loi C-50 et il s'agit de demandes présentées entre avril 2007 et le 26 février 2008.

●(0955)

[Traduction]

Il est bon de mentionner que le nombre des nouvelles demandes de travailleurs qualifiés à Taïwan a diminué de façon importante. Nous avons reçu plus de 600 demandes en 2007, mais moins de 90 en 2010. Ce nombre peu élevé de nouvelles demandes a permis à Taïpei de poursuivre le traitement d'un bon nombre de demandes présentées avant l'adoption du projet de loi C-50.

En 2010, les demandes présentées avant l'adoption du projet de loi C-50 représentaient environ deux tiers des visas de travailleurs qualifiés délivrés. En 2011, nous continuerons à réduire le nombre de demandes en attente qui ont été présentées avant l'adoption du projet de loi C-50. Nous nous attendons à ce que les demandes présentées avant l'adoption du projet de loi C-50 comptent pour environ la moitié des visas de travailleurs qualifiés délivrés.

Enfin, je sais que le comité s'intéresse aux demandes d'investisseurs que reçoit le bureau de Taipei. En 2010, nous avons réglé 320 cas d'investisseurs du volet fédéral, soit environ 9 p. 100 des cas à l'échelle mondiale. Le traitement de 80 p. 100 de ces cas nous a pris 22 mois ou moins, une baisse par rapport aux 23 mois de 2009. Comme dans le cas des travailleurs qualifiés, Taïwan traite plus de demandes qu'il n'en reçoit. En 2010, moins de 200 nouvelles demandes d'investisseurs ont été reçues. À la fin du troisième trimestre de l'année dernière, il ne restait que 324 demandes en attente de traitement. En espérant que le nombre des demandes présentées conformément aux nouvelles dispositions réglementaires sera considérablement plus faible que celui des demandes présentées avant les modifications, nous prévoyons que la réduction des délais de traitement se poursuivra à Taïwan.

[Français]

Maintenant que je vous ai présenté un survol des activités au bureau de Taipei, je tiens à vous dire que nous sommes bien placés pour respecter nos engagements en matière de service en 2011.

[Traduction]

Je serai heureux de répondre aux questions que les membres du comité voudraient poser.

Le président: Merci, monsieur McLuckie, pour votre exposé. Les membres du comité vont poser quelques questions.

Monsieur Wrzesnewskyj.

M. Borys Wrzesnewskyj: Merci, monsieur le président.

Je remarque que la cible de 2011 pour la catégorie de la réunification des familles à Taipei — cela est tiré du document AIPRP dont nous avons appris l'existence il y a quelques semaines — est un total de cinq dossiers. Les chiffres de 2010 pour les trois trimestres de la réunification des familles, parents et grands-parents, étaient de 20. Il n'y a pas d'arriéré.

Prévoyez-vous une chute importante qui ferait passer ce chiffre à cinq? Pourquoi choisir une cible de cinq alors que l'année dernière les quantités étaient beaucoup plus élevées? Est-ce que cela a pour effet de réduire les chiffres globaux du ministère pour cette catégorie particulière? Quel a été le raisonnement? Ce chiffre ne semble pas correspondre à ce qui était exigé l'année dernière.

M. Sean McLuckie: Si vous le permettez, j'aimerais tout d'abord préciser que les chiffres auxquels vous faites référence sont, à ma connaissance, des cibles préliminaires; ces chiffres ont déjà été portés à 30, par exemple. Comme cela a été mentionné par d'autres témoins, les cibles sont constamment ajustées en cours d'année.

Cela dit, dans le cas des parents et des grands-parents, nous avons atteint l'année dernière notre cible qui était de 80 dossiers. Cette année, nous n'avons pas autant de clients ni un inventaire aussi important. Pour le moment, il semble que nous pourrions atteindre la cible de 30 dossiers.

M. Borys Wrzesnewskyj: Ma question suivante s'adresse à M. Gilbert.

Il semble que cette cible ne soit pas trop éloignée de la réalité et elle est susceptible d'être modifiée. Votre représentant a déclaré qu'il était fort possible que les contingents fixés par votre ministère dans ce document de janvier soient modifiés.

Je soulève la question de Varsovie, à qui a été également attribuée une cible de cinq dossiers seulement pour la réunification avec les parents et les grands-parents. En 2009, le nombre des cas de parents et grands-parents était, par exemple, de 158. Il semble que le chiffre

de cinq ait été pris tout à fait au hasard parce qu'il fallait bien choisir un chiffre.

Depuis votre dernière comparution, avez-vous modifié le nombre des dossiers de parents et de grands-parents qui aimeraient être regroupés avec leurs familles au Canada, en le faisant passer de cinq à un chiffre qui reflète davantage ce qui s'est produit dans le passé?

• (1000)

M. Rénaud Gilbert: Nous n'établissons pas nos cibles en fonction du passé. Nous examinons le nombre des demandes qui se trouvent dans l'inventaire, l'étape du traitement à laquelle elles en sont et l'ancienneté des demandes provenant d'un pays donné.

Par exemple, dans le cas de Varsovie, nous n'avons aucune demande antérieure à 2009. Dans d'autres pays, nous avons 10 000 demandes antérieures à 2009. Nous essayons de concentrer nos efforts sur les demandes les plus anciennes.

Cela dit, dans le cas de Varsovie, il y avait beaucoup de demandes dont le traitement était très avancé et nous ne voulions pas que ces personnes soient obligées de repasser un examen médical. La dernière fois que nous avons changé cette information était le 31 janvier — nous le faisons environ 10 fois par an — et la cible actuelle est de 60 pour Varsovie.

Le président: Monsieur Wrzesnewskyj, je vous rappelle que nous sommes à Taipei.

Mais allez-y, c'est votre temps de parole.

M. Rénaud Gilbert: J'aimerais ajouter qu'il n'y a pas de cible globale. Ces 55 dossiers ont été pris ailleurs.

M. Borys Wrzesnewskyj: Merci, monsieur Gilbert.

Vous venez de faire référence à un document que vous avez devant vous, et qui contient les cibles révisées au 31 janvier. Pourriez-vous remettre ce document au comité pour que nous puissions tous y avoir accès?

M. Rénaud Gilbert: Très bien.

Le président: Il y a un problème. Où est notre témoin?

Arrêtez la pendule pendant un instant.

Sommes-nous en pause, que se passe-t-il?

Une voix: Notre témoin a disparu.

Le président: Eh bien, nous allons devoir nous adresser à M. Gilbert. Je ne sais pas où est passé notre témoin de Taïwan.

Veillez redémarrer la pendule, s'il vous plaît.

On ne s'ennuie jamais dans ce comité.

M. Borys Wrzesnewskyj: Notre témoin de Taipei nous a quittés. Nous allons donc peut-être poursuivre avec le bureau de Varsovie, parce qu'il intéresse énormément de nombreux Canadiens d'origine polonaise.

Nous avons également été fort inquiets lorsque nous avons vu que l'on avait fixé une cible de 25 pour Kiev.

Pourriez-vous nous dire quelles ont été les modifications apportées à la cible relative aux cas de parents et de grands-parents de 2011 pour Kiev?

Le président: Monsieur Dykstra pour un rappel au Règlement.

M. Rick Dykstra (St. Catharines, PCC): Un rappel au Règlement, monsieur le président; je comprends que M. Wrzesnewskyj ait présenté une demande sur cet aspect, mais nous avons ici des gens que nous voyons par vidéo de Taipei. Ne pourrions-nous pas nous limiter au sujet à l'ordre du jour pour que nous puissions faire avancer les choses?

Le président: Vous savez, je crois que c'est un excellent rappel au Règlement, monsieur Wrzesnewskyj. Si vous voulez parler de Varsovie ici, nous leur demanderons de revenir un autre jour. Ces témoins sont prêts à parler de Taipei. Ils ne sont pas préparés pour parler de Varsovie.

Ce rappel au Règlement me paraît valide alors je vous demanderais de vous en tenir à Taipei.

M. Borys Wrzesnewskyj: Absolument, je ne m'étais pas aperçu que le témoin était revenu.

Étant donné qu'il est de nouveau avec nous, pour ce qui est de Taipei, on peut dire qu'il existe à Taipei, une main-d'oeuvre très qualifiée. C'est une économie très développée. Il me semble qu'elle pourrait fournir au Canada le genre d'immigrants dont nous avons grand besoin, mais nous avons constaté une baisse significative du nombre des demandes.

Votre bureau pourrait-il prendre des mesures qui viseraient à augmenter le nombre de demandes pour qu'il se rapproche de ce qu'il était encore récemment, il y a deux ans?

M. Sean McLuckie: Pour ce qui est des demandes d'immigration, nous avons constaté une diminution constante. Si vous regardez les chiffres de Taipei — ou du moins pour Taïwan — entre le milieu et la fin des années 1990, il s'établissait autour de 12 à 13 000 immigrants par an. Ce chiffre a, comme vous l'avez mentionné, baissé considérablement et régulièrement. Cela reflète en partie un regain de confiance de la population de Taïwan dans son économie et dans les possibilités qu'elle offre.

Les Taïwanais s'intéressent aussi à d'autres pays. Ils s'intéressent à la Chine continentale. Les rapports se sont quelque peu assouplis; il y a plus d'un million de Taïwanais qui exercent à l'heure actuelle des activités commerciales en Chine continentale.

Pour ce qui est de l'intérêt que manifeste ce pays pour le Canada, je dois dire que les facteurs qui poussent la population à émigrer et ceux qui les attirent au Canada sont en train d'évoluer. Je ne sais pas si nous pouvons faire beaucoup plus pour les attirer au Canada. La plupart des Taïwanais ont en fait accès à d'excellentes possibilités à Taïwan, pour ce qui est des travailleurs qualifiés.

Le président: Il vous reste 30 secondes.

M. Borys Wrzesnewskyj: Cela veut-il dire que nous allons procéder à une réduction du personnel et des ressources dont vous disposez à Taipei?

M. Sean McLuckie: En fait, cela s'est déjà produit. Les coupures qui ont été décidées en décembre étaient en fait plus fortes que les coupures nécessaires, disons, ne serait-ce qu'à cause du renoncement à l'exigence d'un visa. Les coupures reflétaient une diminution des demandes dans la catégorie des investisseurs et dans celle des travailleurs qualifiés qui proviennent de Taïwan.

• (1005)

Le président: Merci, monsieur McLuckie.

Monsieur St-Cyr.

[Français]

M. Thierry St-Cyr: Merci, monsieur le président. Comme j'ai été interrompu lors de mon intervention précédente par un pseudo-

rappel au Règlement, j'espère que vous serez flexible et me laisserez poursuivre ma question adressée à M. Gilbert même si cela concerne Nairobi.

On parlait des différences entre la centralisation et la décentralisation du traitement des demandes. Je comprends bien son explication selon laquelle il se développe une expertise sur place, localement. Cependant, ne pourrait-on pas penser que si on avait plus de missions pour la même zone géographique, on aurait une expertise plus pointue? Il a donné l'exemple de la Chine, mais il reste que, sur le plan géographique, c'est un seul et même pays. Il y a des variantes régionales, comme dans n'importe quel pays, mais il reste que c'est la même réalité. Par ailleurs, il me semble que la Somalie, le Rwanda et d'autres pays desservis par la mission peuvent présenter des mondes complètement différents.

Si on avait encore plus de missions davantage ciblées sur quelques pays, ne développerait-on pas une expertise plus pointue?

M. Rénaud Gilbert: Vous avez raison. Dans un monde idéal, on aurait plus de points de service et plus d'information locale. Ce qui est difficile, par contre, c'est que pour avoir un bureau fonctionnel, on a besoin d'une masse critique suffisamment grande. À plusieurs endroits, par exemple à Nairobi, si on appliquait une règle disant qu'on devrait avoir un minimum déterminé d'agents, on aurait cinq bureaux comptant un agent et demi chacun. C'est très difficile de faire cela, bien sûr. Dans bien des cas, on garde quand même deux agents. Présentement à Taiwan, on ne devrait peut-être pas avoir autant d'employés; il devrait y en avoir un ou deux en moins. Cependant, dès qu'on tombe sous un certain seuil, on perd de l'efficacité.

C'est essentiellement la justification, la raison pour laquelle nous voulons déplacer certaines des classes administratives au Canada. Cela nous donne aussi de la flexibilité lorsqu'il y a des diminutions ou des accroissements rapides, comme cela arrive assez souvent.

Par exemple, Sean a bien décrit qu'au fil des ans, Taiwan a connu une diminution constante du nombre de demandes. Par contre, il suffit que quelques navires de guerre arrivent de la Chine continentale au large de Taipei pour que soudainement le nombre de demandes explose. On a vu cela auparavant dans le cas de Taiwan.

M. Thierry St-Cyr: En ce qui concerne Taipei, lors de votre exposé, vous avez mentionné que 320 cas d'investisseurs du volet fédéral avaient été réglés. Dans le document qu'on nous a remis, il est question de 187 demandes à Taipei. Cela veut donc dire que le nombre de cas que vous avez réglés est beaucoup plus grand que le nombre de demandes reçues de la part d'investisseurs. Est-ce exact?

M. Sean McLuckie: Oui, c'est exact.

M. Thierry St-Cyr: Prévoyez-vous maintenir ce rythme afin de diminuer encore le délai d'attente des investisseurs?

M. Sean McLuckie: En ce qui concerne les investisseurs, les délais d'attente sont minimes. Il se peut que l'on doive réduire les cibles. Cela s'est déjà fait par le passé.

M. Thierry St-Cyr: De ce nombre, 23 demandes proviennent du Programme des immigrants investisseurs du Québec. Je crois savoir que les 320 demandes réglées proviennent uniquement du volet fédéral. En 2010, combien avez-vous traité de demandes qui ont d'abord été traitées par le gouvernement du Québec et qui vous ont ensuite été renvoyées?

M. Sean McLuckie: En 2010, nous avons approuvé 21 demandes alors que nous en avons reçu 38.

M. Thierry St-Cyr: Dans le cas du programme fédéral, vous avez traité plus de demandes que vous en avez reçu, alors que dans celui du programme québécois, vous avez traité moins de demandes que vous en avez reçu. Qu'est-ce qui explique cette différence?

M. Sean McLuckie: C'est seulement une question d'arrivée des demandes. On a cessé de recevoir les demandes d'investisseurs fédéraux en juin, je pense. Les demandes d'investisseurs du Québec, quant à elles, ont continué à arriver jusqu'en août ou septembre. À vrai dire, les gens ont décidé de déposer leur demande au Québec et non ailleurs.

•(1010)

M. Thierry St-Cyr: En effet, vous traitez les demandes des années antérieures. Je comprends qu'il n'y a pas nécessairement de lien entre les deux.

Nous communiquons avec les gens travaillant pour le Programme des immigrants investisseurs du Québec et on nous dit souvent que les gens ont la perception qu'on leur demande de faire deux fois la même chose. Par le passé, on a demandé au gouvernement du Québec de faire plus de travail sur le plan de la vérification de la légitimité et de la provenance des fonds. En effet, rien ne se faisait à l'époque. Maintenant, une validation est faite. Si ma mémoire est bonne, 98 p. 100 des demandes provenant du Québec sont finalement acceptées. Par contre, ces mêmes gens nous disent que lorsque leur demande est remise au gouvernement fédéral, tout le processus est à recommencer, c'est-à-dire que la provenance des fonds est vérifiée à nouveau et qu'on leur demande une nouvelle fois l'ensemble du dossier sous une forme différente, ce qui exige beaucoup de temps.

[Traduction]

Le président: Il vous reste 30 secondes.

[Français]

M. Thierry St-Cyr: Les clients et les gens avec qui ils travaillent ont l'impression qu'on leur demande deux fois la même chose. Quels sont les efforts faits pour éviter une telle situation?

M. Sean McLuckie: Je dirais que maintenant, cela n'arrive pas souvent. Il existe certes des situations où cela arrive, mais généralement les agents québécois font du bon travail et les demandes que nous recevons contiennent les informations dont nous avons besoin. Je dirais qu'on ne demande pas de nouvelles informations très souvent.

[Traduction]

Le président: Merci.

Madame Davies, je vous souhaite la bienvenue.

Mme Libby Davies (Vancouver-Est, NPD): Merci.

Le président: Vous voulez poser des questions.

Mme Libby Davies: Oui, effectivement.

Le président: Vous disposez de sept minutes.

Mme Libby Davies: Merci.

Je suis désolée de ne pas avoir entendu les exposés, mais j'étais en train de lire le mémoire remis par Sean McLuckie.

Je vais commencer mes questions en commençant par les cibles pour la catégorie des parents et grands-parents.

Vous dites dans vos commentaires qu'il y a eu une « réduction des niveaux alloués à Taipei pour 2011 ». Je crois que pour les parents, la cible est tombée à cinq — c'est le chiffre projeté — alors qu'il était auparavant de 80 demandes, si je ne me trompe pas.

Il semble que nous soyons passés à cinq demandes seulement, mais je note que vous dites également dans vos remarques que « La durée du traitement des demandes de cette catégorie devrait s'allonger ». J'aimerais savoir ce que vous voulez dire, étant donné que nous allons passer à cinq demandes.

J'aimerais poser deux questions: premièrement, pourquoi passer à cinq demandes et deuxièmement, pourquoi, dans ce cas, la durée de traitement de ces demandes devrait s'allonger et quelle en serait la durée exacte?

M. Sean McLuckie: La première réponse est que la cible théorique de cinq a été immédiatement modifiée pour refléter les dossiers que nous avons en ce moment dans notre inventaire. Cela dit, il arrive régulièrement de nouvelles demandes. À l'heure actuelle, il y a 24 dossiers dans notre inventaire, en tenant compte de l'ensemble des étapes, pour les dossiers FC4. Cela représente un peu plus de 30 personnes, peut-être 32 ou 33. Il est possible que ces dossiers soient traités, mais cela dépend du nombre de dossiers qui vont être présentés pendant le reste de l'année. Mais le fait demeure qu'un certain nombre de ces dossiers seront traités cette année. Si vous comparez cela aux années précédentes...

Mme Libby Davies: Allez-y.

M. Sean McLuckie: Si on les compare avec les chiffres des années précédentes, je dirais que les statistiques sont un peu trompeuses. La durée du traitement des dossiers de la catégorie du regroupement familial a, en fait, été généralement assez bon. Encore une fois, nous en traitons davantage que le nombre des demandes que nous recevons.

Vous souvenez-vous que j'ai dit — vous n'étiez peut-être pas ici — qu'il y avait au milieu et à la fin des années 1990, 12 à 13 000 demandes par an provenant de Taïwan? Ces gens ont déjà parrainé leurs parents. Étant donné que le nombre des Taïwannais qui présentent des demandes a diminué ces dernières années, il y en a moins qui parrainent leurs parents.

Pour être franc, oui, je voudrais dire que cette année, il y aura des dossiers dont le traitement ne sera pas achevé, mais ce n'est rien de comparable avec ce qui se passait auparavant. Ce n'est pas une catastrophe. Nous parlons peut-être d'une durée d'un an.

Mme Libby Davies: Merci.

Je ne sais toujours pas très bien comment vous avez choisi le chiffre de cinq. Il y en avait, je crois, 80 qui étaient approuvées, de sorte que je ne comprends pas très bien pourquoi ce chiffre est passé à cinq, ni comment ce chiffre a été choisi. Il me semble extrêmement faible. Encore une fois, si nous retenons un chiffre aussi faible, peut-être bien ce qui va se passer, je me demande pourquoi la durée du traitement devrait augmenter, à moins que vous me disiez que votre personnel va s'occuper d'autres catégories ou d'autres éléments du programme.

•(1015)

Le président: Monsieur Gilbert.

M. Régnald Gilbert: Je crois que c'est à moi de répondre à cette question puisque c'est moi qui fixe les cibles; ce n'est pas Sean.

Nous avons diminué ce chiffre pour en faire profiter d'autres missions où les durées de traitement des demandes étaient plus longues, de façon à réduire la durée du traitement dans les missions où il est long et où nous avons un gros inventaire. Par exemple, nous avons augmenté sensiblement la cible pour la Chine. Une partie de cette augmentation vient de Taïwan. Nous espérons réduire les délais de traitement pour les demandes provenant de la Chine, ces demandes sont beaucoup plus nombreuses que celles que nous recevons à Taipei, et ce sont des demandes beaucoup plus anciennes. À Taipei, nous avons des demandes, comme Sean l'a mentionné, qui ont été présentées très récemment. En fait, elles viennent de l'être. Nous avons encore un bon nombre de demandes concernant les parents et les grands-parents: 1 700 ou 1 800 en Chine. C'est la raison pour laquelle nous transférons une partie de nos cibles d'une mission à une autre, pour aider celle qui en a besoin.

Le délai de traitement va s'allonger à Taïwan parce que leur cible est plus faible et qu'il va être plus court en Chine parce que nous avons augmenté la cible. Il y a une correspondance entre ces chiffres.

Mme Libby Davies: Pouvez-vous nous dire combien avez-vous reçu à l'heure actuelle de demandes — qu'elles soient en train d'être traitées ou de s'empiler quelque part — de Taïwan concernant les parents?

M. Régnald Gilbert: Pour Taïwan, au 31 décembre, il y avait 37 personnes, des parents et des grands-parents, ce qui représente environ 10 à 12 familles.

Mme Libby Davies: Me reste-t-il du temps pour poser une autre question, monsieur le président? Oui.

Je voulais simplement poursuivre sur le programme des investisseurs. Je sais que les chiffres ont également baissé dans cette catégorie, que la durée du traitement a été réduite, si je me base sur les remarques qui ont été faites ce matin.

Je voulais simplement demander si, une fois qu'un dossier a été traité et que l'investisseur a été déclaré admissible au Canada, etc., vous faites un suivi, dans le cadre du programme des investisseurs, pour vérifier si les engagements qui ont été pris en termes d'investissement sont bien respectés? Ou, s'il y a des problèmes, j'aimerais que vous nous donniez une idée du suivi ou des vérifications qui s'effectuent lorsque le demandeur se trouve au Canada.

M. Régnald Gilbert: Je n'ai pas tous les détails, mais la somme qui a été investie au Canada est répartie selon une formule qui a été établie avec la participation des provinces. Le Québec a son propre programme, mais toutes les autres provinces reçoivent les fonds promis. Ils investissent dans toutes sortes de services destinés à la population. Après cinq ans, elles doivent rembourser une partie de cette somme à l'investisseur, de sorte que les provinces obtiennent en fait l'équivalent des intérêts qu'elles auraient pu obtenir sur ces sommes. Le suivi s'effectue avec les provinces et non pas avec les investisseurs.

Le président: Très bien.

Monsieur Wong.

Mme Alice Wong (Richmond, PCC): Merci, monsieur le président.

[Le membre du comité parle dans sa langue maternelle.]

Je vous remercie encore une fois de bien vouloir nous parler en pleine nuit. Je sais que cela est difficile à cause du décalage horaire.

J'ai pas mal de questions à vous poser.

En novembre 2010, L'hon. Jason Kenney a annoncé que les voyageurs en provenance de Taïwan n'auraient plus besoin d'un visa pour voyager au Canada. J'ai deux questions à ce sujet.

Premièrement, de quelle façon est-ce que la renonciation au visa a permis à votre mission de mieux servir les demandeurs?

Deuxièmement, comment cela va-t-il réduire les délais de traitement des demandes d'immigration pour les catégories du regroupement familial et des investisseurs.

J'ai d'autres questions, mais j'aimerais que vous répondiez d'abord à ces deux là.

M. Sean McLuckie: Pour répondre à votre première question, le principal avantage est que les demandeurs ne sont pas obligés de venir nous voir. Ils peuvent se rendre directement au Canada et cela facilite beaucoup leurs déplacements. En outre, une famille n'a plus à dépenser 400 \$ canadiens pour obtenir des visas.

Nous pensons bien sûr que cette mesure va faciliter les voyages au Canada et même inciter, nous l'espérons, les Taïwannais à venir, que ce soit pour leurs loisirs, pour aller voir des membres de leur famille, pour suivre des cours pendant quelques mois — pour de nombreuses raisons. Dans un sens, cela a supprimé un irritant.

Quant à savoir quel effet cela aura sur les délais de traitement des dossiers, je dirais qu'en fait cela n'aura aucun effet. Cela va réduire l'effet sur les délais de traitement, mais cet effet sera réellement minime. Nous approuvons plus de 99 p. 100 des demandes de visa de résidence temporaire. De cette façon, lorsqu'une personne a déjà présenté une demande d'immigration qui est en traitement, elle peut quand même se rendre au Canada pour aller voir les êtres qui lui sont chers. Elle peut également obtenir un permis d'étudiant ou un permis de travail. La suppression des visas n'aura donc pas elle-même une grande influence sur les délais de traitement.

• (1020)

Mme Alice Wong: En 2009, le Bureau commercial du Canada à Taipei a approuvé 99 p. 100 des quelque 25 500 demandes de visa de visiteur qu'elle avait reçues. Cette même année, 51 000 voyageurs sont venus de Taïwan au Canada en étant titulaires d'un visa temporaire.

Le Canada examine périodiquement ses exigences en matière de visa et a constaté que les ressortissants taïwanais commettaient peu de violations des lois relatives à l'immigration et qu'un tout petit nombre d'entre eux étaient renvoyés du Canada. Pourriez-vous nous parler du processus suivi pour supprimer l'exigence d'un visa et expliquer pourquoi Taïwan était un bon candidat pour une telle mesure?

M. Sean McLuckie: Je peux vous parler d'une partie du processus. Il y a eu en fait ce que nous appelons une visite technique. Cette visite a eu lieu en réalité avant que j'arrive à la mission, mais les membres de l'équipe ont examiné un certain nombre de facteurs, comme vous l'avez mentionné — le nombre des refus, le nombre des mesures d'application de la loi et le nombre des demandes d'asile.

Cette équipe a également examiné la question de la sécurité des documents: quelle est l'intégrité du passeport taïwanais ou du processus de demande de passeport à Taïwan? Il y avait d'autres facteurs, comme la communication de renseignements au sujet des passeports ou d'autres questions liées à l'application de la loi. Un certain nombre de facteurs ont été pris en compte. Je crois savoir que ce processus a débouché sur des recommandations et les ministères concernés ont été consultés. Peut-être que Régnald pourrait vous en dire davantage.

Mme Alice Wong: Dans vos commentaires liminaires, vous avez également déclaré qu'une des difficultés que vous aviez rencontrées était l'intégrité des documents, en particulier pour les demandes de permis de travail. Vous avez ensuite mentionné que tous les demandeurs n'étaient pas des ressortissants taiwanais. Vous avez probablement reçu des demandes présentées par des personnes qui étaient originaires des Philippines.

Quelles sont les mesures que prend votre mission pour veiller à ce que les documents des demandeurs soient exacts et fiables?

M. Sean McLuckie: Nous prenons trois mesures générales. Tout d'abord, nous nous familiarisons avec les documents qui proviennent des Philippines, et nous parlons ici des Philippines. Nous parlons principalement de deux genres de documents: les documents relatifs aux études et dans une mesure moindre, les documents relatifs aux antécédents professionnels.

Pour ce qui est des documents scolaires, nous avons une base de données de relevés de notes et de diplômes que nous avons fait vérifier et dont l'authenticité a été confirmée. Nous avons donc des exemplaires qui ont été lus optiquement et dont nous nous servons comme références.

Nous faisons également passer des entrevues en ciblant les demandeurs. Nous le faisons parfois par téléphone. Si nous voulons vraiment confirmer qu'une personne a fait les études qu'elle prétend avoir faites, un bref coup de téléphone permet souvent de le vérifier. Il est parfois nécessaire de voir directement la personne concernée.

La troisième méthode — qui est franchement la plus lourde et la plus lente, non seulement pour ce qui est de nos propres ressources, mais des ressources de Manille, qui a l'amabilité de nous aider — est de procéder à des vérifications dans les écoles. Nous utilisons pour le faire les ressources de Manille, mais nous dépendons également de la bonne volonté des autorités scolaires. L'utilité de ces vérifications varie beaucoup selon l'établissement concerné. Mais ce sont là les trois grandes méthodes.

Mme Alice Wong: Ma question suivante s'adresse à M. Gilbert.

Vous avez mentionné que vous aviez déplacé les ressources d'un pays vers d'autres où l'inventaire d'arriérés est considérable, comme entre Taipei et Beijing. Comment le système mondial de gestion des dossiers qui est mis en oeuvre à l'heure actuelle vous a-t-il aidé à résoudre des problèmes de ce genre, à savoir déplacer les ressources d'une zone à une autre où les besoins sont plus importants?

M. Régnald Gilbert: Nous en sommes encore au début, je dois le reconnaître. Comme je l'ai décrit, je crois que Hong Kong a pu aujourd'hui se mettre en ligne. La plupart des missions ont accès à ce système depuis novembre. Nous avons commencé un peu plus tôt mais c'est la situation actuelle.

Cela nous permet... tous les renseignements qui sont consignés dans un endroit sont immédiatement disponibles dans tous les autres. Cela veut dire que dans le cas de la création d'un dossier pour une demande concernant un époux, si le dossier est créé ici à Ottawa, par exemple, tous les renseignements sont disponibles dans les missions — disons celle de Taipei.

Il y a encore un aspect non résolu. Nous travaillons toujours avec des demandes sur support papier, malheureusement, et nous devons toujours les envoyer à Taipei. Lorsque Taipei reçoit une demande, tous les renseignements se trouvent déjà dans le système. Le dossier passe donc à l'étape suivante, à savoir la première analyse du processus décisionnel. Nous pouvons donc sauter une étape.

Pour ce qui est de l'allocation des ressources, dans le cas de Taipei, par exemple, après la suppression des visas, nous avons dû

congédier un certain nombre d'employés. Tous ces postes ont été réattribués au sein du système, pour la plupart en Afrique: à Dakar, au Caire et à Nairobi, par exemple. De sorte que chaque fois que cela se produit — et cela ne se produit pas souvent — lorsque des postes sont libérés, cela nous permet d'augmenter nos capacités, si cela est possible, dans les missions où les pressions sont les plus fortes.

• (1025)

Le président: Merci, madame Wong.

Monsieur Lamoureux, vous avez cinq minutes.

M. Kevin Lamoureux: J'aimerais poursuivre sur la question des visas en revenant à l'époque où Taipei délivrait encore des visas; avez-vous des statistiques que vous pourriez fournir au comité sur le nombre des demandes de visas qui ont été rejetées par rapport au nombre que vous receviez à l'époque?

M. Sean McLuckie: À première vue, je pourrais dire que l'année dernière, il y en a eu moins de 200. De ce nombre, je ne sais pas vraiment combien il y en avait qui avaient été présentées par des Taïwanais, mais je dirais qu'il y en avait très peu. Il y en a eu probablement autour de 160 sur 27 000 demandes — moins d'un demi pour cent.

M. Kevin Lamoureux: Lorsque vous avez parlé du processus suivi pour renoncer à exiger un visa dans un pays, est-ce que le premier élément ou la première donnée à examiner ne serait pas le nombre des refus ou son pourcentage?

Peut-être que monsieur Gilbert...

M. Régnald Gilbert: Oui, je pourrais répondre à cela.

C'est une combinaison de plusieurs facteurs. C'est un facteur très important. Dès que le taux de refus est inférieur à 3 ou 4 p. 100 — j'espère que vous ne me citerez pas sur ce point, mais c'est à peu près l'ordre de grandeur — c'est un des facteurs pris en compte. Nous pourrions obtenir ces renseignements de notre secteur des politiques.

Un autre élément serait le nombre des demandes d'asile provenant de... pays. Il y a aussi le nombre des renvois, quelle qu'en soit la raison, qu'il s'agisse de non-respect des règles d'immigration ou de criminalité, par exemple.

Le gouvernement se base donc sur un ensemble d'indicateurs pour décider de supprimer l'exigence du visa ou, à l'opposé pour imposer un visa comme cela a été fait pour la République tchèque et le Mexique il y a deux ans.

M. Kevin Lamoureux: Quel est l'effet concret de la suppression de l'exigence d'un visa? Avez-vous une idée de son effet sur le nombre des gens qui décident de venir au Canada pour faire un séjour par rapport au nombre de ceux qui venaient lorsqu'il fallait un visa? J'imagine que ce nombre doit augmenter considérablement. Existe-t-il une analyse statistique qui montre l'augmentation du nombre des personnes qui viennent au Canada et qui résulte directement de la suppression de l'exigence d'un visa?

M. Régnald Gilbert: Statistique Canada publie régulièrement ces statistiques qui se fondent sur le nombre des visiteurs provenant de pays particuliers. Dans le cas de Taïwan, nous délivrions des visas à entrée multiple de longue durée de sorte que le même visiteur pouvait venir au Canada plusieurs fois avec le même visa. Ces données ne sont pas consignées par CIC, mais Statistique Canada le fait.

M. Kevin Lamoureux: Très bien.

Quelle a été dans le passé la principale raison pour laquelle un visa de visiteur était refusé à Taipei?

M. Sean McLuckie: D'une façon générale, c'était la fraude. Nous découvrons parfois des situations surprenantes. Nous avons lancé une opération d'assurance de la qualité l'été dernier pour les demandeurs taiwanais. Sur un peu plus de 100 dossiers, nous avons eu un cas confirmé de fraude dans laquelle la personne avait fourni des états de compte bancaire frauduleux. Nous avons également eu deux autres cas dans lesquels les documents fournis étaient suspects, mais nous n'avons pas réussi à confirmer catégoriquement auprès de la banque qu'ils étaient frauduleux.

D'une façon générale, c'était la fraude. Dans d'autres cas, c'était la présence d'antécédents négatifs — ils avaient déjà été au Canada et n'avaient pas été gentils. Il arrive également parfois que le motif du voyage qui est fourni n'ait aucun sens. Cela est très rare.

M. Kevin Lamoureux: Peut-être que monsieur Gilbert pourrait intervenir à ce sujet en ce qui concerne les pays asiatiques où, d'après ce que je sais, plus de 80 p. 100 des demandes de visa de visiteur sont rejetées parce que l'on craint que les demandeurs ne retournent pas dans leur pays d'origine. Bien évidemment, ce n'était pas une préoccupation pour Taïwan. Il semble par contre que ce soit le cas dans d'autres pays asiatiques.

Existe-t-il des statistiques à ce sujet? Existe-t-il des moyens de régler ce problème?

• (1030)

M. Rénaud Gilbert: Je n'ai pas ces données avec moi, mais les renseignements que vous avez fournis sont inexacts. Mondialement, nous approuvons 80 p. 100 des demandes. Cela varie d'un pays à l'autre. En Chine, ce pourcentage est de plus de 80 p. 100. Dans le cas de l'Inde, il était de 76 ou de 77 p. 100 l'année dernière.

Cela varie d'un pays à l'autre, mais le taux d'approbation est beaucoup plus élevé que ce que vous mentionnez pour la plupart des pays. La moyenne mondiale est de 80 p. 100 pour ce qui est des visas approuvés.

Le président: Monsieur St-Cyr, vous avez la parole. Vous avez le choix; vous pouvez présenter votre motion ou poser des questions pendant cinq minutes.

Il est rare que je donne ce choix mais dans votre cas, je le fais.

M. Thierry St-Cyr: Je vais donc partager mon temps de parole avec moi-même.

[Français]

Je vais poser une dernière question, puis on pourra traiter de la motion.

Dans le cadre du Programme des immigrants investisseurs, le gouvernement du Québec valide déjà la provenance des fonds. Lorsque le gouvernement du Québec vous demande de traiter un dossier qui a été approuvé, validez-vous de nouveau la provenance des fonds ou tenez-vous la validation pour acquise? Ne faites-vous que la partie restante du contrôle de sécurité et le contrôle médical?

M. Sean McLuckie: C'est à nous de prendre la décision en matière d'admissibilité. Ça comprend aussi la provenance des fonds. La documentation est déjà là, avec la demande. Il nous arrive de demander les notes des gens du bureau québécois afin de voir ce qu'ils ont établi à propos de la provenance des fonds. Généralement, nous disposons des documents et nous sommes en mesure de prendre la décision nous-mêmes.

M. Thierry St-Cyr: Vous faites donc une deuxième vérification de la provenance des fonds.

M. Sean McLuckie: Nous le faisons d'un point de vue un peu différent, mais c'est effectivement nous qui prenons la décision en ce

qui concerne l'admissibilité. Il est davantage question de l'aspect criminel que de la provenance des fonds.

M. Thierry St-Cyr: D'accord, merci.

Je vais maintenant passer à ma motion. Est-ce que je peux le faire maintenant?

[Traduction]

Le président: Très bien. Permettez-moi de remercier les témoins.

Monsieur Gilbert, je tiens à vous remercier, ainsi que vos collègues du Kenya et de Taïwan, d'être venus et de nous avoir aidés à comprendre cette question. Nous avons beaucoup aimé vos exposés.

Monsieur McLuckie, je vous remercie aussi.

Monsieur St-Cyr, vous avez une motion. Pouvez-vous lire la motion pour le compte rendu?

[Français]

M. Thierry St-Cyr: Bien sûr, monsieur le président. Elle se lit comme suit:

Conformément à l'article 108(2) du Règlement, qu'il soit fait rapport à la Chambre, à la première occasion, de ce qui suit:

Le Comité permanent de la citoyenneté et de l'immigration, tout en reconnaissant qu'il appartient uniquement au ministère de la Citoyenneté et de l'immigration (CIC) d'établir la liste des médicaments couverts par le Programme fédéral de santé intérimaire (PFSI), recommande au gouvernement de conclure rapidement une entente formelle avec l'Association québécoise des pharmaciens propriétaires (AQPP) dans le cadre du PFSI.

Le Comité recommande de plus que CIC se conforme sans délais aux termes de l'entente temporaire, conclue le 2 février dernier, qui prévoit le traitement des demandes de tous les pharmaciens représentés par l'AQPP, y compris ceux qui ne sont pas enregistrés individuellement auprès de Médevie Croix Bleue.

Monsieur le président, en ce qui concerne la première partie, c'est tout simple: le comité a déjà tenu deux rencontres pour discuter de cette situation. Je pense que le gouvernement a tout intérêt à conclure une entente avec l'AQPP. D'autres partenaires du Programme fédéral de santé intérimaire l'ont déjà fait. Tel qu'il est indiqué dans le site Web de ce programme, il y a nommément la GRC, la Défense nationale et Anciens Combattants Canada. Il y a aussi les questions autochtones qui relèvent de Santé Canada. On y désigne CIC comme partenaire, au même titre que ces autres organismes. Donc, rien ne justifie qu'on n'établisse pas une telle entente.

Non seulement ça va de soi, mais c'est avantageux pour CIC. En effet, ça lui permet de n'avoir qu'un seul interlocuteur représentant les 1 800 pharmaciens québécois. Il n'aura plus à enregistrer séparément 1 800 personnes, étant donné que les pharmaciens sont tenus par la loi de se conformer aux ententes qui sont conclues. Par conséquent, même si une grande part des réfugiés se trouve dans la région de Montréal, une telle entente leur permettra d'obtenir ces services dans une pharmacie s'ils sont de passage dans la région du Saguenay—Lac-Saint-Jean, par exemple.

Selon moi, il faut respecter le fait qu'il existe au Québec un syndicat des pharmaciens propriétaires. C'est M. Wrzesnewszky, je pense, qui a souligné la dernière fois que l'attitude du gouvernement ressemblait à une tentative de briser le syndicat et de négocier individuellement, ce qui est à mon sens une approche purement idéologique. Le gouvernement a tout intérêt à procéder autrement.

Pour ce qui est de la dernière partie, le gouvernement a conclu une entente avec les pharmaciens le 2 février dernier, en l'occurrence une journée avant la réunion de notre comité, et ça a mis fin aux moyens de pression des pharmaciens. Or plusieurs témoignages de pharmaciens nous indiquent que l'entente n'est pas respectée. En effet, on demande toujours aux pharmaciens de s'inscrire individuellement, ce qui ne correspond pas à ce qui a été convenu dans l'entente ni à ce qui nous a été expliqué ici. L'enregistrement individuel est l'objet du litige qui oppose présentement les deux parties. On a l'impression qu'en forçant les pharmaciens à s'enregistrer individuellement, le gouvernement tente de les mettre devant un fait accompli et de leur dire qu'en fin de compte, il n'a pas besoin de négocier avec eux.

Je pense que la motion est équilibrée. Elle reconnaît que c'est CIC qui détermine la couverture et que tout ce qui intéresse les pharmaciens, c'est la mécanique, les procédures de remboursement et les litiges.

J'invite donc les membres du comité à l'appuyer.

• (1035)

[Traduction]

Le président: M. Dykstra.

M. Rick Dykstra: Monsieur le président, j'aimerais parler de la motion sous deux aspects. J'aimerais commenter la motion et ensuite présenter les amendements susceptibles de lui être apportés.

Je pense que le gouvernement est disposé à appuyer certaines parties de la motion, pour ce qui est du comité, mais elle comporte d'autres parties qui vont à l'encontre de ce que fait actuellement le ministère avec les pharmacies du Québec.

Surtout, j'aimerais faire un bref commentaire sur l'antisyndicalisme. Je n'ai pu m'empêcher de sourire lorsque j'ai entendu cet aspect mentionné, parce que c'est en fait le contraire de ce que le ministère essaie de faire dans ses discussions avec les pharmacies.

Le problème vient du fait que les pharmacies qui veulent se faire rembourser rapidement et conformément aux paramètres du programme fédéral de santé intérimaire doivent être enregistrées.

Le président: Excusez-moi.

Il existe une règle qui veut que lorsque la sonnerie retentit — je crois qu'il va y avoir un vote dans 30 minutes — j'ai besoin du consentement unanime des membres du comité pour poursuivre la séance quelques instants.

Ai-je votre consentement unanime?

Des voix: D'accord.

Le président: D'accord.

M. Dykstra, vous pouvez poursuivre.

M. Rick Dykstra: Merci.

Je crois que c'est la question qui se pose à l'heure actuelle; quel que soit le résultat des négociations en cours, les pharmacies devront tout de même s'enregistrer auprès du ministère. Cela est très clair, si je me fie à l'exposé et aux questions qui ont été posées aux représentants de l'association, et ils ont tous dit qu'ils n'étaient pas favorables à ce processus. Je peux le comprendre. Ils aimeraient pouvoir traiter directement avec le ministère. Ils pourraient ensuite aller dire aux pharmacies que l'association a remporté un grand succès au cours de ces négociations. Cela se passe habituellement de cette façon lorsqu'il y a des négociations. Mais ce n'est pas là un genre de négociations habituelles.

Le ministère veut établir une relation financière directe avec les pharmacies. Le ministère ne cherche aucunement à démanteler un syndicat. Le ministère ne souhaite aucunement avoir à établir des centaines de relations avec les pharmacies. Lorsqu'une réclamation est présentée pour le compte d'un réfugié, il veut pouvoir travailler avec un tiers, c'est-à-dire Médevie Croix Bleue. Le ministère peut résoudre tous les problèmes qui peuvent surgir entre les différentes pharmacies. Il peut le faire, je crois, par l'intermédiaire de l'association, s'il le souhaite. Mais c'est une approche pratique qui est appliquée dans toutes les provinces et tous les territoires.

Cela dit, je comprends les préoccupations qu'a exprimées M. St-Cyr. Je dois mentionner que je me trouvais à Montréal pendant la fin de semaine et que j'ai parlé avec quelques pharmaciens samedi soir. Nous avons parlé de beaucoup de choses, mais cet aspect ne semble pas les préoccuper grandement.

Quoi qu'il en soit, si ce compromis est acceptable à l'auteur de la motion, alors je pense que nous aurons certainement l'appui du gouvernement puisque nous espérons, souhaitons et désirons que ces deux parties continuent à se parler et en arrivent à une solution équitable et raisonnable.

Elle se lirait ainsi : Conformément à l'article 108(2) du Règlement, qu'il soit fait rapport à la Chambre, à la première occasion, de ce qui suit:

Le Comité permanent de la citoyenneté et de l'immigration, tout en reconnaissant qu'il appartient uniquement au ministère de la Citoyenneté et de l'Immigration (CIC) d'établir la liste des médicaments couverts par le Programme fédéral de santé intérimaire (PFSI), recommande au gouvernement de conclure rapidement une entente formelle avec l'Association québécoise des pharmaciens propriétaires (AQPP) dans le cadre du PFSI.

Le Comité recommande de plus que CIC se conforme sans délais aux termes de l'entente temporaire, conclue le 2 février dernier, qui prévoit le traitement des demandes de tous les pharmaciens représentés par l'AQPP, y compris ceux qui ne sont pas enregistrés individuellement auprès de Médevie Croix Bleue.

• (1040)

Le président: Monsieur Dykstra, je crois comprendre votre intention, mais pour être sûr que le greffier possède la version appropriée, je vous demande de bien vouloir lui transmettre par écrit l'amendement proposé.

Y a-t-il un débat sur l'amendement?

Monsieur St-Cyr.

[Français]

M. Thierry St-Cyr: Je comprends la bonne volonté du gouvernement de faire avancer le dossier. Malheureusement, à mon avis, cet amendement n'est pas acceptable. Il vise exactement l'inverse de ce que je défends, et je pense que les autres partis de l'opposition seront d'accord sur ce fait. Il n'y a pas lieu de se demander pourquoi ce serait différent au Québec. C'est différent au Québec parce que c'est différent. C'est tout.

Cela fonctionne bien avec la Défense nationale, avec la GRC, avec le ministère des Affaires indiennes et du Nord canadien, avec le ministère des Anciens Combattants, alors je ne vois pas pourquoi ça ne fonctionnerait pas tout aussi bien avec CIC. Je vais recommander aux membres de voter contre cet amendement qui dilue complètement toute la portée de la motion.

[Traduction]

Le président: Je vais donner la parole à M. Oliphant et ensuite, à M. Dykstra.

M. Robert Oliphant: Merci, monsieur le président.

C'est peut-être là pour le secrétaire parlementaire l'occasion de m'aider à mieux comprendre cette question. J'ai compris que l'intention était bonne, mais j'apprends maintenant qu'il y a des interrogations, je ne comprends donc pas très bien la situation.

Il me semble que la motion initiale visait à inciter le gouvernement à conclure une entente. Il me semble que le but de l'amendement vise à relever le gouvernement de l'obligation d'en arriver à une entente et d'imposer cette obligation aux deux parties.

J'ai tendance à dire que pour conclure une entente, il faut que les deux parties y participent. C'est dans l'intérêt des Canadiens, qui doivent payer la note. C'est également dans l'intérêt des pharmaciens de participer aux négociations pour qu'il n'y ait pas de transfert de pouvoir.

Je vais demander au député du Bloc de commenter aussi cette situation.

Il me semble que les pharmaciens aimeraient participer à cette négociation pour que celle-ci prenne la forme d'une médiation et d'une consultation plutôt que d'un arbitrage, où nous finirions par dire au gouvernement ce qu'il doit faire.

Je suis heureux quand je dis au gouvernement qu'il doit faire plusieurs choses. J'ai tendance à lui parler de cette façon, mais je préfère plutôt le style de la conversation.

Comme je l'ai dit lorsque nous avons entendu des témoins à ce sujet, ce n'est pas la situation des pharmaciens ni celle de CIC qui me préoccupe. Ce qui me préoccupe, c'est qu'il y a des réfugiés qui ont besoin d'obtenir des médicaments et des Québécois qui veulent être sûrs que les gens qui sont atteints de maladies contagieuses sont traités rapidement. Lorsqu'une maladie contagieuse n'est pas traitée parce que la personne qui en souffre n'a pas accès aux médicaments, parce qu'elle n'est pas en mesure de les payer, cela soulève d'après moi des questions de santé publique.

Je veux que cette entente soit conclue rapidement. J'aime l'intention de la motion initiale, mais j'aime également l'intention que sous-tend l'amendement proposé par le gouvernement, qui cherche apparemment à ce que les parties se réunissent pour éviter d'imposer quoi que ce soit.

J'aimerais que l'on me confirme que c'est bien là la véritable intention de la motion du membre du gouvernement.

J'aimerais également que l'auteur de la motion me dise si quelque chose m'a échappé.

● (1045)

Le président: Nous allons donner la parole à M. Dykstra et ensuite à M. St-Cyr.

M. Rick Dykstra: J'ai bien aimé en fait la demande de précision qu'a formulée M. Oliphant. Je vais prendre son exemple pour lui répondre.

Il a déclaré qu'il se sent à l'aise de dire au gouvernement de faire quelque chose dans des cas particuliers. Du point de vue de l'opposition, je comprends parfaitement ce à quoi il fait référence dans ce genre de situation. Lorsque l'opposition s'oppose à l'orientation que choisit le gouvernement ou qu'elle n'est pas d'accord avec lui, c'est son droit de s'y opposer et de suggérer une orientation différente de celle dans laquelle veut s'engager le gouvernement. Je comprends qu'à un niveau très général, c'est

exactement le genre de relation que doivent avoir le gouvernement et l'opposition. En fait, l'opposition est souvent mise au défi de présenter de meilleures idées que le gouvernement et de voir ce que nous en faisons.

Le fait est qu'il ne s'agit pas ici d'une question générale. C'est une question très précise. Je comprends fort bien que M. St-Cyr souhaite qu'elle soit résolue mais c'est une question particulière qui touche le ministère de la Citoyenneté et de l'Immigration et dont nous discutons en comité. Je vais mettre de côté cet aspect pour le moment.

Nous allons intervenir sur une question très particulière qui relève des fonctionnaires, qui sont payés pour mettre en oeuvre ce programme en particulier, et qui en assumant la responsabilité, comme ils mettent en oeuvre nos recommandations et les lois du gouvernement en général. Je dirais à mes collègues d'en face, qui sont du Parti libéral, que l'amendement que je recommande ne nous oblige pas à intervenir directement dans les négociations en qualité de représentants élus ou de membres du conseil d'administration, si je peux m'exprimer ainsi. Nous indiquons tout simplement très clairement que le ministère et l'association qui représente les pharmaciens doivent continuer à négocier dans le but ultime de résoudre cette difficulté. Cela concerne directement ce qu'a déclaré M. Oliphant, à savoir qu'il s'agit de fournir des services aux Canadiens et de fournir des services aux réfugiés qui résident dans la province de Québec.

Je ne vois pas ce que l'on peut reprocher à un amendement qui propose que les parties s'entendent pour en arriver à une solution. Ce que je ne puis appuyer et ce que le gouvernement ne peut non plus appuyer, c'est une recommandation unilatérale, qui est ce que contient la motion de M. St-Cyr, qui ordonne unilatéralement au gouvernement d'en arriver à une entente sur cette question. Il est en fait impossible de proposer ce genre de chose alors que les parties doivent négocier et s'entendre sur la nature de l'entente finale.

J'invite M. St-Cyr à réfléchir à la possibilité d'appuyer l'amendement. Si ce n'est pas le cas, je vais demander aux partis de l'opposition, à l'exception du Bloc, de voter contre la motion et d'appuyer l'amendement que je viens de présenter. Je pense qu'il propose une solution qui pourrait tous nous satisfaire.

● (1050)

Le président: Très bien.

On me dit que le vote va avoir lieu à 11 h 08. C'est donc au comité de décider, mais j'aimerais régler cette question aujourd'hui, et je vous informe donc que la séance se terminera à 11 heures.

Monsieur St-Cyr.

[Français]

M. Thierry St-Cyr: À mon avis, la motion d'origine ne représente aucunement de la microgestion, au contraire. On ne définit pas du tout ce qu'on attend de l'entente. La proposition dit qu'on veut que les deux parties s'assoient et en arrivent à une entente.

Cependant, comme comité, on veut donner une direction qui suive la politique publique, en ce sens que cette entente devrait s'inspirer de celles déjà conclues avec les quatre autres ministères du gouvernement.

En ce qui concerne la question de M. Oliphant au sujet des deux parties, la seule raison pour laquelle la motion dit « recommande au gouvernement » est que, normalement, un comité fait des recommandations au gouvernement.

Cela dit, si l'amendement devait être défait, je serais prêt à en accepter un autre qui dirait: « demande au gouvernement et à l'AQPP de conclure une entente formelle dans le cadre du Programme fédéral de santé intérimaire ». À mon avis, l'amendement proposé par le gouvernement, qui vise finalement à enlever cette possibilité d'une entente avec l'AQPP, est inacceptable. Cela se fera au détriment des réfugiés, puisqu'il y aura beaucoup de pharmaciens propriétaires au Québec qui ne s'enregistreront pas. Ce conflit risque de se perpétuer. Des réfugiés devront donc commencer à magasiner, à aller d'une pharmacie à l'autre pour essayer de trouver laquelle est enregistrée. Par contre, si une entente formelle était conclue, quelle qu'elle soit, les réfugiés pourraient se rendre à n'importe quelle pharmacie.

Je vous invite donc, encore une fois, à voter contre l'amendement du parti gouvernemental.

[Traduction]

Le président: Madame Chow, au sujet de l'amendement.

Mme Olivia Chow: Je ne suis pas en faveur de l'amendement. J'appuie la motion initiale, parce que le Québec, à la différence du reste du Canada, possède un organisme, l'AQPP. Cet organisme a des membres. Nous devrions respecter cette situation. Cet organisme a été constitué, et je ne vois pas pourquoi nous ne respecterions pas les politiques et les pratiques qu'il a adoptées. La motion en elle-même n'impose pas une entente. Elle énonce essentiellement qu'il convient

« de conclure rapidement une forme d'entente ». Inciter les parties à en arriver à une entente ne revient pas à dire que l'entente devrait comprendre les éléments A, B, C, D, E ou F. Je m'opposerais certainement à une telle motion. Il ne s'agit pas ici d'imposer quoi que ce soit. Cela revient simplement à dire de faire quelque chose, de le faire rapidement, et entre-temps, de veiller à ce que personne ne soit laissé de côté, qui est un but que tous les membres du comité appuient de toute façon.

Je ne vois donc pas pourquoi nous devrions appuyer l'amendement proposé, parce qu'il supprime la mention de l'AQPP, l'organisation québécoise.

Le président: Y a-t-il d'autres interventions sur l'amendement?

Tous ceux qui sont en faveur de l'amendement?

(L'amendement est rejeté.)

Le président: Y a-t-il d'autres interventions sur la motion?

Tous ceux qui sont en faveur de la motion?

(La motion est adoptée.)

Le président: Je signale aux critiques et au secrétaire parlementaire qu'un sous-comité se réunira à 12 h 30 à la Promenade — dans un lieu indéterminé.

La séance est levée.

POSTE  MAIL

Société canadienne des postes / Canada Post Corporation

Port payé

Postage paid

Poste-lettre

Lettermail

**1782711
Ottawa**

*En cas de non-livraison,
retourner cette COUVERTURE SEULEMENT à :
Les Éditions et Services de dépôt
Travaux publics et Services gouvernementaux Canada
Ottawa (Ontario) K1A 0S5*

*If undelivered, return COVER ONLY to:
Publishing and Depository Services
Public Works and Government Services Canada
Ottawa, Ontario K1A 0S5*

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>

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

SPEAKER'S PERMISSION

Reproduction of the proceedings of the House of Commons and its Committees, in whole or in part and in any medium, is hereby permitted provided that the reproduction is accurate and is not presented as official. This permission does not extend to reproduction, distribution or use for commercial purpose of financial gain. Reproduction or use outside this permission or without authorization may be treated as copyright infringement in accordance with the *Copyright Act*. Authorization may be obtained on written application to the Office of the Speaker of the House of Commons.

Reproduction in accordance with this permission does not constitute publication under the authority of the House of Commons. The absolute privilege that applies to the proceedings of the House of Commons does not extend to these permitted reproductions. Where a reproduction includes briefs to a Committee of the House of Commons, authorization for reproduction may be required from the authors in accordance with the *Copyright Act*.

Nothing in this permission abrogates or derogates from the privileges, powers, immunities and rights of the House of Commons and its Committees. For greater certainty, this permission does not affect the prohibition against impeaching or questioning the proceedings of the House of Commons in courts or otherwise. The House of Commons retains the right and privilege to find users in contempt of Parliament if a reproduction or use is not in accordance with this permission.

Additional copies may be obtained from: Publishing and Depository Services
Public Works and Government Services Canada
Ottawa, Ontario K1A 0S5
Telephone: 613-941-5995 or 1-800-635-7943
Fax: 613-954-5779 or 1-800-565-7757
publications@tpsgc-pwgsc.gc.ca
<http://publications.gc.ca>

Also available on the Parliament of Canada Web Site at the following address: <http://www.parl.gc.ca>