



CHAMBRE DES COMMUNES  
HOUSE OF COMMONS  
CANADA

# Comité permanent de la citoyenneté et de l'immigration

---

CIMM • NUMÉRO 046 • 1<sup>re</sup> SESSION • 42<sup>e</sup> LÉGISLATURE

---

TÉMOIGNAGES

Le mercredi 1<sup>er</sup> février 2017

—  
**Président**

**M. Borys Wrzesnewskyj**



## Comité permanent de la citoyenneté et de l'immigration

Le mercredi 1<sup>er</sup> février 2017

• (1630)

[Traduction]

**Le président (M. Borys Wrzesnewskyj (Etobicoke-Centre, Lib.)):** Chers collègues, je crois comprendre que M. Arnold a un engagement qu'il ne peut décommander. Je vais lui donner l'occasion de prononcer rapidement quelques mots, et nous passerons ensuite sans tarder aux questions.

Je crois comprendre que vous devez partir dans environ sept à dix minutes.

**M. David Arnold (agent principal de migration, Immigration et Protection frontalière, Haut-commissariat pour l'Australie):** Oui, en effet. Je serai heureux de prolonger à 15 minutes ma comparution.

**Le président:** Merci.

Nous allons donc commencer.

Monsieur Arnold, voulez-vous prononcer quelques mots, car nous ne pourrions pas tenir une séance complète de questions dans votre cas?

**M. David Arnold:** Je vous laisse décider. J'ai préparé une déclaration de sept à huit minutes, mais je n'ai aucune objection à passer directement aux questions si vous en avez.

**Le président:** Bien.

Comme il manque encore des gens, vous pourriez peut-être parler quelques minutes pour le compte rendu, monsieur Arnold, et nous passerons ensuite aux questions.

**M. David Arnold:** Bonjour tout le monde. Je m'appelle David Arnold. Je suis agent principal de migration à Immigration et Protection frontalière, un ministère australien. Je suis en poste ici au Haut-commissariat pour l'Australie, qui se trouve juste un peu plus bas, rue O'Connor.

Nous vous remercions de nous donner l'occasion de témoigner aujourd'hui et de vous parler un peu de certaines mesures de modernisation de la prestation des services à la clientèle prises par mon ministère au cours des dernières années et, il va sans dire, de ce que nous envisageons de faire à l'avenir.

Mon ministère gère en Australie des millions d'entrées et de départs de visiteurs temporaires et de migrants permanents, ainsi que de citoyens australiens, ce qui comprend le suivi et le règlement de leur statut, de même que la promotion de valeurs et de la citoyenneté australienne.

Notre système de visas joue un rôle clé dans la promotion de la prospérité économique et sociale de l'Australie. L'Australie a un système de visas universel, ce qui signifie que toutes les personnes qui souhaitent s'y rendre à titre de résidents temporaires ou permanents doivent avoir un visa avant de prendre place dans leur moyen de transport.

Le ministère gère déjà par voie numérique un volume important d'activités. Prenons par exemple l'autorisation de voyage électronique — je sais d'ailleurs que les Canadiens se sont récemment dotés de cette technologie —; le système ImmiAccount, un portail en ligne destiné aux demandeurs de visa; et SmartGate. Comme le Canada, nous avons toujours eu des agents de première ligne qui vérifient les passeports et l'admissibilité, ce qui correspond à vos agents des services frontaliers. Nous utilisons maintenant SmartGate, un système plus automatisé qui utilise les passeports électroniques et la saisie biométrique.

ImmiAccount nous a notamment donné de très bons résultats en déviant des clients des modes de prestation à coût plus élevé, comme les services en personne ou les services téléphoniques. Les personnes qui présentent une demande pour se rendre en Australie doivent créer un compte ImmiAccount, ce qui ressemble, disons, au compte en ligne que vous créez auprès de votre établissement financier. Ce compte tient lieu de porte d'entrée. Depuis son lancement en 2013, le système a connu une forte croissance. Les clients peuvent avoir accès à 41 formulaires, ce qui représente essentiellement 41 types de visas de voyage en Australie. Le système génère des revenus annuels de plus de 1,1 milliard de dollars grâce aux frais de demande de visa.

Au cours du dernier exercice, le nombre de demandes ImmiAccount a dépassé le nombre de demandes papier. Les demandes présentées à l'aide d'ImmiAccount sont entièrement électroniques. Nous ne tenons aucun dossier papier pour ces demandes. Il y a environ 18 mois, l'Australie a cessé de recourir aux vignettes de visa. Il n'existe plus de moyens législatifs d'attribuer une vignette à un demandeur ou à un titulaire de visa australien. À titre d'exemple, dans le cadre du traitement très limité qu'une partie de mon personnel effectue à Ottawa, nous ne voyons pas de passeports. Cette façon de procéder a permis au ministère de mettre en place un réseau de prestation de services plutôt souple et adapté grâce auquel nous pouvons gérer très rapidement les demandes de visa et les charges de travail selon les circonstances — par exemple à la suite d'une catastrophe naturelle ou lorsque le volume de demandes est généralement élevé, comme à l'occasion du Nouvel An chinois.

Dans un avenir prévisible, nous allons nous servir du système eLodgement pour gérer nos plus grandes charges de travail, qui seront attribuables aux ressortissants chinois ainsi qu'aux demandeurs indiens et indonésiens. Comme le Canada, nous collaborons avec des organismes de prestation de services. Ces organismes acceptent actuellement en notre nom des demandes papier. Dans ces marchés particuliers, les demandes seront bientôt soumises par voie numérique, ce qui nous permettra dorénavant de gérer nos plus grandes charges de travail au sein de notre réseau de prestation de services.

**Le président:** Merci, monsieur Arnold.

Nous allons entamer notre première série de questions.

Monsieur Tabbara, vous avez la parole.

**M. Marwan Tabbara (Kitchener-Sud—Hespeler, Lib.):** Merci, monsieur le président.

Merci à tous les témoins d'être ici. Nous nous excusons d'avoir dû nous rendre rapidement à la Chambre pour voter.

Comme vous le savez, la majeure partie du travail de tous les députés consiste à régler un grand nombre de dossiers d'immigration, et nous cherchons donc des moyens d'améliorer le système. Compte tenu des technologies de pointe qui sont maintenant à notre disposition, existe-t-il de meilleurs moyens d'améliorer les services à la clientèle en recourant davantage aux services en ligne ou à la technologie? J'aimerais que deux ou trois d'entre vous répondent.

Si l'un de vous souhaite intervenir en premier, je n'y vois pas d'objection, mais nous pourrions peut-être vous poser la question à tour de rôle.

**Me Chantal Desloges (avocate, Desloges Law Group, à titre personnel):** J'ai quelques observations à faire à ce sujet.

Tout d'abord, pour ce qui est d'utiliser la technologie, je pense que de nombreuses fonctions d'IRCC pourraient être automatisées pour améliorer le contact avec les clients sans nécessairement créer plus de travail en demandant aux employés d'envoyer des courriels qu'ils écrivent eux-mêmes.

À titre d'exemple, des logiciels offrent des solutions très simples pour envoyer automatiquement aux gens des courriels à différents moments. L'une des principales plaintes des clients ne concerne pas nécessairement le temps d'attente, mais plutôt le fait de ne pas savoir ce qui se passe; ils n'arrivent pas à savoir où en est leur dossier. Je pense qu'une solution simple consisterait à envoyer automatiquement un courriel de temps à autre pour les tenir au courant et leur donner l'assurance que tout va bien, que nous avons reçu leur dossier, que nous le traitons et que nous communiquerons avec eux au besoin.

L'autre problème concerne l'horaire des entrevues. On perd beaucoup de temps à appeler les gens pour prendre un rendez-vous qui doit être reporté manuellement. C'est un processus qui nécessite beaucoup de temps et de travail. Des logiciels offrent des solutions simples et entièrement automatisées pour permettre aux gens de choisir l'heure de leur propre entrevue. Il s'agit là de deux solutions très simples.

Enfin, il y a le système EDC qui permet de vérifier en ligne l'état d'avancement d'un dossier. On y trouve rarement de l'information utile. Ce système existe déjà et pourrait être beaucoup plus utile si les agents pouvaient tout simplement mettre à jour les dossiers de façon plus régulière. Les gens pourraient consulter en ligne l'état d'avancement de leur dossier plutôt que de se donner le trouble d'appeler le Télécentre ou d'envoyer un courriel au ministère.

• (1635)

**M. Marwan Tabbara:** Merci.

C'était une de mes autres questions. Nous perdons beaucoup de temps à obtenir de simples mises à jour sur l'état des demandes. Des clients se déplacent pour demander où en est leur demande, à quelle étape, et nous devons ensuite remplir un formulaire de consentement et franchir toutes les étapes nécessaires pour finalement fournir l'information à nos concitoyens.

Merci de nous en avoir fait part.

Quelqu'un d'autre souhaite-t-il intervenir?

Allez-y, monsieur Green.

**Me Stephen Green (avocat, Associé, Green and Spiegel, s.r.l., à titre personnel):** Je serai très bref.

Je pense qu'il est important de comprendre que l'immigration est une activité humaine. Nous pouvons recourir à la technologie pour accomplir de nombreuses tâches, mais veuillez ne pas oublier qu'il y a un aspect humain à la question. Autrefois, nous avions des centres auxquels les gens pouvaient se rendre. À mon avis, l'ouverture de certains de ces centres pour une clientèle limitée réduirait de moitié le nombre de demandes.

Je termine en disant que le centre d'appels est une chose formidable qui a aidé beaucoup de monde, mais le problème, c'est qu'on n'y donne malheureusement pas assez de renseignements. Lorsque j'appelle au nom de mes clients, le processus que je dois suivre pour m'identifier dure environ de quatre à cinq minutes. Lorsqu'on appelle la banque, on donne notre numéro de client, et c'est réglé en trois secondes. À Immigration, on passe la demande en revue. Je dois fournir l'adresse et le numéro de téléphone de mon client ainsi que ma propre adresse et mon nom. Et je dois fournir cette information pour chaque dossier. Donc, si j'en ai quatre, je la répète à quatre reprises. Ce n'est vraiment pas efficace.

Enfin, nous ne pouvons pas appeler le client pour lui dire que sa demande est en cours de traitement; nous le savons. Les agents doivent être en mesure de fournir de plus amples renseignements. Si c'était le cas et qu'ils étaient autorisés à le faire, votre charge de travail liée aux demandes de base diminuerait.

**Le président:** Madame Lockett, vous aviez levé la main.

**Mme Arleigh Lockett (représentante, Syrian Refugees Granthurst):** Je voulais juste dire que je fais partie d'un groupe de parrainage privé, et je sais qu'une des préoccupations de nos groupes concernant les délais de traitement de nos demandes d'accueil de réfugiés au pays est que certains d'entre eux sont très gênés de demander l'aide de leur député alors que d'autres comptent beaucoup sur les bureaux de député, qui sont très disposés à leur prêter main-forte. Cela dit, ils n'appelleraient pas le bureau de leur député aussi souvent — dès le moment où le groupe se forme et veut faire du parrainage ou même avant qu'il présente une demande — si l'accès aux renseignements préalables sur le site Web était meilleur, modernisé et bien pensé du point de vue d'un groupe de bénévoles qui essaie de comprendre comment s'y retrouver dans le système et quelles sont les règles.

**Le président:** Monsieur Langford.

**M. Vance P. E. Langford (président, Section du droit de l'immigration, Association du Barreau canadien):** Notre mémoire souligne un certain nombre de problèmes techniques qu'il pourrait être utile de régler selon la Section du droit de l'immigration de l'Association du Barreau canadien. Ces problèmes sont visés par l'ensemble plus vaste d'améliorations qui pourraient être apportées aux programmes. Je pense que c'est ce que le gouvernement du Canada aimerait accomplir.

Certaines de nos recommandations concernent la communication. Elles paraissent simples et pratiques. Cela peut sembler banal, mais au moment d'informer les clients d'une demande en retard, il faut comprendre que l'expression « en traitement » ne veut vraiment rien dire. Il faut peut-être créer un système plus rigoureux en ce qui a trait à l'état d'avancement des demandes, un système dans lequel on est tenu de publier les délais de traitement et de fournir des renseignements supplémentaires avant de refuser une demande. Au moment d'automatiser le système, il ne faut perdre de vue cet aspect humain et ne pas oublier que des vies sont touchées par le système.

Le programme Entrée express, qui avait recours à cette sorte d'approche de traitement unique dont on a parlé, en est un exemple. Ce n'était pas une politique officielle, mais lorsque les offres d'emploi des gens n'étaient pas publiées dans une langue donnée conformément aux directives ministérielles, elles étaient refusées. Des gens bardés de diplômes se sont adressés à moi après avoir essuyé trois rejets dans Entrée express, alors qu'on aurait pu tout simplement leur demander les bons documents avant de leur opposer un refus.

Nous proposons également d'accroître la transparence à l'égard des décisions en donnant de meilleures réponses écrites. Nous proposons entre autres de joindre la version papier du SMGC aux raisons qui justifient la décision. Ce n'est pas difficile à faire, et il serait dorénavant inutile de présenter une demande d'accès à l'information pour connaître les raisons d'un refus et savoir si la demande n'était tout simplement pas viable ou s'il faut en appeler ou la refaire.

Ce sont là certaines propositions.

• (1640)

**Le président:** Merci.

Madame Rempel, j'ai cru comprendre que vous allez partager votre temps avec M. Tilson.

**L'hon. Michelle Rempel (Calgary Nose Hill, PCC):** Oui, merci.

Monsieur Arnold, le système d'immigration de votre pays est bien organisé. Nous le savons. Vous avez des sous-catégories de visa réservées aux travailleurs qualifiés, aux familles, aux parents et ainsi de suite. Je me demande si vous pouvez formuler des commentaires ou en dire davantage sur l'efficacité de la mise en oeuvre de ces sous-catégories précises de visa et sur la façon dont elles ont amélioré votre prestation de services à la clientèle.

**M. David Arnold:** Il serait juste de dire qu'un visa qui correspond aux circonstances particulières d'un demandeur facilite ses démarches, je crois. Je dois toutefois mentionner que c'est un aspect de nos activités qui fait l'objet d'un examen continu. Il y a environ 18 mois, nous avons procédé à une réforme plutôt rigoureuse de certaines de nos sous-catégories. À l'heure actuelle, la réforme des visas fait également l'objet d'un autre ensemble de travaux commandés par le gouvernement, ce qui mènera à une réduction supplémentaire du nombre de sous-catégories.

Oui, les sous-catégories fonctionnent, mais il serait probablement juste de dire que nous en avons trop en ce moment.

**L'hon. Michelle Rempel:** Pourriez-vous nous en dire un peu plus? Quel genre d'expérience avez-vous eue? Qu'est-ce qui vous incite à réduire le nombre de catégories sur le plan de la prestation de services à la clientèle? Quel est le bon équilibre? Je dirais qu'avoir des critères très vagues complique également la présentation d'une demande. Donc, d'après votre expérience, quelle serait la bonne combinaison?

**M. David Arnold:** D'un point de vue opérationnel, il faut préserver les connaissances et avoir un centre pour effectuer le traitement des visas, surtout s'il n'est pas automatisé. Lorsque les taux de demande dans une sous-catégorie sont relativement faibles parce que les demandes tombent toujours dans une autre catégorie, le maintien de cette sous-catégorie devient très coûteux. La simplification de cette sous-catégorie en en réduisant la taille afin qu'elle n'englobe que les volets plus courants d'activités rend possible cette concentration.

**L'hon. Michelle Rempel:** Avez-vous eu affaire à des cas où un demandeur a présenté une demande se rapportant à différents volets de façon générale, même si ce n'est pas une demande de citoyenneté ou autre? Comment votre pays gère-t-il ce genre de situation?

**M. David Arnold:** Je suis désolé. Qu'entendez-vous par là?

**L'hon. Michelle Rempel:** Disons que vous présentez une demande de citoyenneté canadienne en recourant à différentes catégories ou à différents programmes. Il arrive que l'on retienne ainsi la quantité de ressources nécessaires pour traiter les demandes.

**M. David Arnold:** Je vois.

**L'hon. Michelle Rempel:** Avez-vous réfléchi à la gestion de ce genre de problème sur le plan de la prestation de services à la clientèle?

**M. David Arnold:** Nous avons un cadre législatif pour les cas comme celui-là. Lorsqu'une personne présente une demande, disons, de citoyenneté par filiation — car un de ces parents détient la citoyenneté australienne —, mais qu'elle est en fait non admissible à cette partie du programme de citoyenneté, sa demande est alors jugée irrecevable. Nous ne pouvons rien faire.

Nous remettons l'argent au demandeur et l'invitons à présenter une autre demande au titre du volet qui convient le plus, par exemple.

**L'hon. Michelle Rempel:** Merci.

Je vais poser une question à Mme Desloges avant de céder la parole à M. Tilson.

Dans le cadre d'études précédentes de comité, vous avez parlé très brièvement de la façon dont les lois actuelles sur l'immigration permettent déjà aux agents d'exercer un pouvoir discrétionnaire dans des circonstances exceptionnelles, essentiellement en ce qui a trait à l'article 25. Je veux juste vous donner une brève occasion d'aborder la question au point de vue de la prestation de services à la clientèle. Comme le processus est très nébuleux, voyez-vous des améliorations possibles pour l'enclencher au point de vue de la prestation de services à la clientèle?

**Me Chantal Desloges:** L'article 25 confère aux agents une très grande discrétion et la capacité de lever toute exigence de la loi ou du règlement. Je crois qu'on pourrait invoquer l'article 25 dans la mesure où certains critères de prestation de services font l'objet du règlement et y figurent. Cependant, la plupart des procédures et des mesures en matière de prestation de services ne sont pas prévues par le règlement. Elles sont visées par des politiques, et ce ne serait donc pas possible.

• (1645)

**L'hon. Michelle Rempel:** David.

**M. David Tilson (Dufferin—Caledon, PCC):** Merci.

Monsieur Langford, je vous remercie de votre mémoire. Nous manquons bien évidemment de temps aujourd'hui.

Pouvez-vous nous indiquer les grandes priorités de l'Association du Barreau canadien pour ce qui est des améliorations à la prestation des services à la clientèle?

**M. Vance P. E. Langford:** Merci, monsieur Tilson.

La Section du droit de l'immigration de l'Association du Barreau canadien présente dans son mémoire deux types de questions auxquelles elle accorde une grande importance. La première est de nature structurelle. Nous ne pensons pas qu'il est possible d'étudier la prestation des services à la clientèle en améliorant uniquement les services offerts par IRCC, car l'Agence canadienne des services frontaliers, EDSC et Service Canada, qui est concerné par le Programme des travailleurs étrangers temporaires, font tous partie intégrante du système au Canada. Certains des problèmes et domaines à améliorer concernent les points d'entrée, notamment la mentalité des gens en poste qui ont affaire aux voyageurs, et la disponibilité des ressources et de l'expertise nécessaires pour traiter des questions d'immigration, alors que les employés se concentrent surtout sur le respect de la loi et les marchandises.

Dans notre mémoire, nous recommandons notamment qu'il y ait des experts dans le domaine de l'immigration en poste aux principaux points d'entrée, qui seraient joignables par téléphone ou par un autre moyen 24 heures sur 24, 7 jours sur 7. Il faut examiner tout le système dans son ensemble, y compris EDSC et le Programme des travailleurs étrangers temporaires. C'est presque comme si on en fait fi, mais EDSC et les études d'impact sur le marché du travail ont une incidence sur les permis de travail et les demandes de résidence permanente des gens. Ce sont des facteurs qui jouent un rôle important dans tout le processus, et si l'on ne cherche pas à obtenir des améliorations dans ces domaines-là, il y aura des problèmes. Il faut donc viser l'ASFC, EDSC, et nous avons fait bon nombre de... Ce sont des questions structurelles, et ensuite nous abordons des questions liées à la programmation. Vous verrez que nous proposons des recommandations particulières.

La toute première recommandation en matière de programmation, c'est probablement la communication et le fait de se souvenir que nous avons affaire à des personnes.

**Le président:** Merci.

**M. David Tilson:** C'est tout?

**Le président:** C'est tout.

Avant de céder la parole à M. Davies, j'aimerais remercier M. Arnold d'être venu.

Je sais que vous êtes attendu ailleurs et que vous devez partir, mais j'ai compris que vous allez peut-être nous envoyer un mémoire. Nous vous en remercions.

**M. David Arnold:** Merci à vous.

**M. Don Davies (Vancouver Kingsway, NPD):** Monsieur le président, j'invoque le Règlement.

J'ai environ cinq questions à poser à M. Arnold et je me demande s'il lui est possible...

**M. David Arnold:** Oui, bien sûr.

**Le président:** Vous avez le temps?

**M. David Arnold:** Mon collègue peut s'en occuper. Les autres ne sont probablement pas encore sortis du lit.

**Le président:** Si c'est le cas, monsieur Arnold, ne vous gênez pas de partir au besoin.

**M. Don Davies:** Est-ce cinq minutes ou sept, monsieur le président?

**Le président:** Sept minutes.

**M. Don Davies:** Merci.

Monsieur Arnold, merci à vous.

**M. David Arnold:** Je vous en prie.

**M. Don Davies:** Ce temps nous sera extrêmement utile, car nous en apprendrons sur votre système.

Monsieur Arnold, quel est le taux d'approbation et le délai de traitement moyen des demandes de visa de visiteur, par exemple?

**M. David Arnold:** Je n'ai pas ces chiffres à portée de main, mais je m'assurerai de vous les envoyer.

Si je regarde la situation locale, le taux de refus est très bas. Il serait inférieur à 10. Compte tenu de notre engagement à respecter la norme en matière de service pour les visas de visiteur, et du fait que les personnes qui s'adressent à mon bureau ici sont souvent celles qui auraient des soucis de santé ou une réputation entachée et que les citoyens canadiens sont admissibles aux autorisations de voyage électroniques, nous espérons traiter 80 % de ces demandes dans un délai de trois semaines.

**M. Don Davies:** Trois semaines?

**M. David Arnold:** Oui.

**M. Don Davies:** Merci.

Certains résidents de ma circonscription de Vancouver Kingsway sont frustrés lorsqu'ils font des demandes de visa de visiteur afin de permettre à des membres de leur famille de venir pour un mariage ou un autre événement quelconque et leurs demandes sont rejetées, sans possibilité d'appel à l'interne. Leur seul recours, c'est de présenter une autre demande ou de demander un examen judiciaire, ce qui est impossible sur le plan pratique. Dans 99 % des cas, le temps et l'argent qu'il faudrait y consacrer ne seraient pas justifiés.

J'aimerais savoir si l'Australie prévoit un processus d'examen interne dans les cas où une demande de visa a été rejetée.

• (1650)

**M. David Arnold:** Nous n'avons pas de processus à l'interne, mais selon les circonstances et le type du visa demandé, la personne peut interjeter appel auprès de notre tribunal de l'immigration et des réfugiés. Prenons l'exemple d'un homme ayant la nationalité X qui s'est marié avec une Australienne et qui n'a pas de droit de séjour permanent en Australie. L'homme présente une demande de visa de visiteur, et l'agent responsable n'est pas sûr que l'homme en question ait les fonds nécessaires ou des attaches avec son pays et peut refuser la demande, mais puisque l'homme a des attaches avec l'Australie, il peut demander que la décision soit réexaminée.

Or, un demandeur de visa de visiteur qui n'a aucune attache avec l'Australie ne peut demander l'examen de sa demande présentée à l'étranger.

**M. Don Davies:** Merci. On nous a déjà parlé des raisons. J'ai vu de nombreux formulaires que le parrain reçoit si on lui refuse un visa de visiteur pour venir au Canada, et ce n'est qu'une série de déclarations cochées. Les gens sont extrêmement frustrés, car ce formulaire ne leur dit rien de concret. La personne vient ensuite à mon bureau. Nous devons utiliser la ligne réservée aux députés et bien souvent nous pouvons parler à quelqu'un qui nous donne les raisons indiquées dans le dossier, que nous transmettons ensuite au demandeur.

J'aimerais savoir comment vous fonctionnez en Australie. Si quelqu'un voyait sa demande rejetée, leur indiquez-vous les raisons et dans l'affirmative, combien de détails fournissez-vous?

**M. David Arnold:** Oui, et nous donnons beaucoup de détails. Le dossier de la décision de refus d'un visa de visiteur fait en moyenne de cinq à six pages. Mes agents doivent justifier leur décision et indiquer pourquoi ils n'étaient pas convaincus que la personne allait visiter l'Australie sur une base temporaire, et si la personne répondait aux critères en matière de santé et de réputation. Le dossier est très détaillé.

**M. Don Davies:** Merci.

Je dis à la blague que je n'ai pas de bureau de circonscription à Vancouver, j'ai plutôt un cabinet spécialisé en droit de l'immigration.

Mes électeurs sont également frustrés du fait que le demandeur ou le parrain ne peut jamais parler à quelqu'un. Le processus est anonyme. On reçoit un numéro de dossier. En Australie, si quelqu'un a présenté une demande, le demandeur ou le parrain peut-il parler à un employé dans votre service de l'immigration afin de se renseigner sur le statut de la demande ?

**M. David Arnold:** Tout à fait. Comme je l'ai dit dans ma déclaration d'ouverture, nous cherchons à intégrer ce type de demande dans notre système en ligne ImmiAccount, afin que les clients puissent savoir où en est rendue leur demande. Si nous prenons comme exemple ma région, qui représente les Amériques en partant du Chili, nous avons un centre d'appels ici à Ottawa qui offre des services cinq jours sur sept. Nous offrons nos services en quatre langues entre 9 h 30 et 17 heures. Les agents d'immigration peuvent consulter le même système que les preneurs de décisions. Une personne qui a présenté une demande pour sa conjointe peut composer ce numéro, au prix d'un appel interurbain au Canada, et nous leur fournissons autant de renseignements que possible.

**M. Don Davies:** C'est excellent.

L'Australie organise-t-elle des entrevues dans le cas des demandes de « résidence permanente », je ne sais pas si vous utilisez ce terme, et dans l'affirmative, quel est le pourcentage de demandeurs qui devront subir une entrevue?

**M. David Arnold:** J'ignore le pourcentage exact, mais dans cette région-ci, le taux est très, très bas. Le décideur peut juger utile de passer en entrevue un demandeur s'il n'est pas satisfait, si un élément d'information est manquant ou ne lui semble pas logique. On invite alors le demandeur ou son parrain à venir passer une entrevue, mais le pourcentage est inférieur à 10 % dans le cas de mon bureau.

**M. Don Davies:** L'une des régions qui posent le plus de problèmes à mon bureau à Vancouver est Chandigarh, en Inde. Le taux de refus des visas de visiteur est supérieur à 50 %, et c'est une source de frustration incroyable pour la communauté à Vancouver.

Y a-t-il une région qui se retrouve dans le collimateur de l'Australie en particulier? Y a-t-il un pays ou une région pour lequel le taux de rejet est particulièrement élevé? Les représentants du gouvernement me disent toujours que Chandigarh pose problème, car on craint une incidence élevée de faux documents ou de fraude. Je ne sais pas si c'est vrai ou non, mais c'est ce qu'on nous dit. L'Australie connaît-elle une expérience semblable avec une région particulière?

**M. David Arnold:** Il n'y a pas de région particulière qui me vient à l'esprit, mais selon les facteurs de risque associés au pays d'origine du demandeur, il pourrait y avoir un taux de refus plus élevé. Il faut voir les circonstances. L'incidence de fraude... À partir des renseignements dont nous disposons, que ce soit les refus antérieurs

ou les conditions générales dans le pays du demandeur... Admettons que des gens demandent un visa d'étudiant pour apprendre l'anglais, mais en fait ils n'ont pas l'intention de faire un séjour temporaire parce qu'ils veulent tout simplement quitter leur pays. Il pourrait à ce moment-là y avoir un taux de refus plus élevé.

**M. Don Davies:** Enfin, quelle est la meilleure mesure novatrice qu'a adoptée l'Australie afin de rendre son système plus convivial ou efficace? Quel conseil nous donneriez-vous?

• (1655)

**M. David Arnold:** Adoptez un système pleinement informatisé comme le eLodgement. Lorsque j'ai dû obtenir mon visa de diplomate pour venir ici, j'ai tout simplement eu à remplir un fichier PDF sur lequel il y avait un code-barres au verso. Je devais tout de même l'imprimer. Adoptez un système entièrement informatisé, comme nous l'avons fait, en vous souvenant qu'il faut procéder avec précaution dans le cas des grands marchés comme l'Inde et la Chine, pour lesquels nous ne l'avons pas encore fait.

Renoncez aux étiquettes.

**M. Don Davies:** Merci beaucoup de nous avoir aidés.

**M. David Arnold:** Je vous en prie.

**Le président:** Merci.

Madame Dzerowicz.

**Mme Julie Dzerowicz (Davenport, Lib.):** Pourrais-je moi aussi faire appel à votre patience, car je suis ravie de votre présence, monsieur Arnold, ainsi que de celle de tous nos témoins. Je vous remercie tous de nous avoir attendus pendant une heure.

Je vais vous poser quelques questions, monsieur Arnold. Si vous n'avez pas le temps d'y répondre, je vous saurais gré de nous envoyer vos réponses par écrit.

Ma question est la suivante. Nous avons un nombre élevé de dossiers en souffrance dans maintes catégories, que ce soit des demandes pour des conjoints, des parents et des grands-parents, ou des demandes de visa qui nous proviennent de diverses régions du monde. L'Australie a-t-elle un nombre similaire de dossiers en souffrance pour les diverses catégories de demandes? Ce sera ma première question.

**M. David Arnold:** Tout à fait. Notre ministre établit ses objectifs en matière d'immigration. Pour notre programme de conjoints, par exemple, et j'utilise un chiffre fictif, il se peut que l'on me donne 50 places. Or, je pourrais recevoir 1 500 demandes.

**Mme Julie Dzerowicz:** Comment faites-vous alors? Attribuez-vous tout simplement les 50 places à partir des demandes présentées il y a des années? Comment réglez-vous le problème?

**M. David Arnold:** Le ministre fixe les objectifs en matière des programmes d'immigration une fois par exercice. À la fin de l'exercice, ce qui pour nous est le 30 juin, les places doivent être attribuées.

**Mme Julie Dzerowicz:** D'accord.

Comme vous le savez, nous sommes un pays multiculturel. Il me semble pourtant que nous offrons seulement des services en anglais et en français. L'Australie offre-t-elle des services d'immigration dans d'autres langues? Dans l'affirmative, pouvez-vous nous en fournir les explications?

**M. David Arnold:** Oui, nous le faisons. Nous suivons bien souvent la demande. Dans ma région, qui comprend le Mexique et certains pays d'Amérique centrale, les formulaires sont offerts en espagnol. Notre système eLodgement a été conçu en anglais, mais lorsque nous lancerons ce système en Chine, nous intégrerons des caractères simplifiés chinois.

Le ministère offre également ce qu'on appelle des « services de traduction et d'interprétation ». C'est un service offert 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, à quiconque en fait la demande. Nous offrons ces services sur une ligne équivalente à votre 911. Nous recevons presque un million d'appels par année. Un service d'interprétation est offert au téléphone. Dans ma région, nous offrons un service dans quatre langues. Si la personne parle persan, par exemple, une langue pour laquelle nous n'avons pas d'interprète, la personne pourra bénéficier gratuitement des services d'un interprète en poste en Australie.

**Mme Julie Dzerowicz:** C'est utile.

Vous avez beaucoup parlé de votre système ImmiAccount. Pouvez-vous nous envoyer plus de renseignements à ce sujet? Vous avez dit que la conception ressemblait à celle d'un compte bancaire.

**M. David Arnold:** Bien sûr.

**Mme Julie Dzerowicz:** J'aimerais en savoir un peu plus sur ce qui se passe lorsque quelqu'un vérifie le statut de sa demande dans votre système ImmiAccount. Quel genre de renseignements la personne reçoit-elle? Bien souvent ici au Canada, on indique seulement que la demande est « en cours de traitement », ce qui est une source de frustration énorme. Le Comité souhaite vivement recevoir des renseignements à ce sujet.

C'était ma dernière question, mais j'en ai d'autres à poser aux autres témoins.

**M. David Arnold:** Vous voulez dire le statut indiqué dans le système ImmiAccount?

**Mme Julie Dzerowicz:** Oui.

**M. David Arnold:** Les clients de mon ministère ressentent peut-être les mêmes frustrations que les clients du ministère canadien. C'est en grande partie attribuable à notre système informatique, qui exige qu'il faut tout simplement indiquer « en cours de traitement » dans certains cas. Cependant, notre gouvernement a accordé des crédits afin d'améliorer la situation. Nous aurons plus de mises à jour sur le statut en mars 2017, y compris l'avis « un bilan de santé est nécessaire ». J'avoue que nous avons du chemin à faire quant aux mises à jour sur le statut.

Nous avons remarqué une baisse importante des demandes de la part des clients depuis l'adoption du système ImmiAccount. Les clients peuvent maintenant télécharger des renseignements à la suite de demandes. Un agent d'immigration pourrait dire: « J'ai besoin d'une vérification de la GRC. » La demande est envoyée par le truchement du système ImmiAccount. Le client apprend qu'un renseignement a été ajouté. Une fois que les résultats de la vérification ont été téléchargés, l'application indique au décideur que les résultats y sont. Les demandes sont traitées plus rapidement, et ainsi on a moins besoin de mises à jour sur le statut.

● (1700)

**Mme Julie Dzerowicz:** Merci beaucoup.

**M. David Arnold:** De rien.

**Mme Julie Dzerowicz:** J'ai quelques questions pour l'ABC et le Groupe Financier Banque TD, si c'est possible.

Je vous remercie de vos mémoires.

Dans le cadre de notre étude sur la réunification des familles, on nous a proposé une mesure semblable au numéro de l'ARC, c'est-à-dire que le demandeur aurait un numéro dont il se servirait pour toutes ses démarches. Vous avez fait remarquer que dans le cadre du Programme des travailleurs étrangers temporaires, IRCC offre ses services aux clients en collaboration avec Emploi et Développement social Canada. Avez-vous des commentaires là-dessus, et pensez-vous que la proposition serait utile?

Je vais vous poser mes quelques questions et si vous avez le temps d'y répondre, tant mieux. Sinon, je vous saurais gré de me fournir une réponse écrite.

Ma deuxième question porte sur le retrait des signaux d'alarme et la marche à suivre. Vous avez parlé des points d'entrée. J'aimerais en savoir plus. Je m'y intéresse également parce que de nombreuses personnes qui s'adressent à moi sont concernées par des signaux d'alarme. Je ne m'y connais aucunement. Certaines d'entre elles ont été signalées à juste titre, et d'autres non. Pouvez-vous nous parler un peu du problème et peut-être recommander une solution qui permettrait de retirer les signaux d'alarme, et nous dire ce que vous pensez être juste?

Vous avez abordé le sujet des points d'entrée. Les juristes spécialisés dans le domaine de l'immigration du Canada savent qu'il faut éviter certains points d'entrée, compte tenu des longs retards, des examens injustifiés et des mauvaises décisions. Pouvez-vous nous indiquer quels seraient les points d'entrée concernés? Nous voulons améliorer la situation.

Ma dernière question concerne les problèmes liés au programme et d'ordre technique. Vous avez dit que si nous modifions notre système de prestation de services à la clientèle, nous pourrions songer à faire venir l'ABC à l'étape de la conception afin d'obtenir l'avis des juristes. Savez-vous quel est le pourcentage de demandeurs dans notre système qui font appel à des juristes spécialisés dans le domaine de l'immigration? C'est peut-être une question injuste. Toutefois, on me l'a posée et j'aimerais bien connaître votre réponse.

Si les représentants du Groupe Financier TD n'ont pas suffisamment de temps pour répondre à ma question, je leur saurai gré de me fournir une réponse écrite.

**Le président:** Vous n'avez que quelques secondes.

**Mme Julie Dzerowicz:** Nous vous avons invités parce que nous tentons de cerner les pratiques exemplaires pour la prestation de services et nous voulons savoir ce que vous recommanderiez. Avez-vous une ou deux suggestions pour notre système d'immigration...?

**Le président:** Merci.

Nous attendons vos réponses écrites à ces questions.

Monsieur Saroya, vous avez cinq minutes.

**M. Bob Saroya (Markham—Unionville, PCC):** Merci, monsieur le président.



Monsieur Arnold, vous avez parlé de l'Inde et de Chandigarh en particulier. Dans ma circonscription, c'est le plus grand problème pour 80 % des immigrants. J'ai deux employés à temps plein. Ils répondent aux questions d'incompréhension. Je ne sais pas si l'incompréhension vient des clients ou de notre côté. Quels sont les taux de refus à Chandigarh? Le savez-vous?

**M. David Arnold:** Je n'en sais vraiment pas beaucoup au sujet de cette région. Désolé.

**M. Bob Saroya:** Je croyais que vous aviez dit que votre taux de refus était inférieur à 10 %. Est-ce du côté de l'Amérique du Nord?

**M. David Arnold:** Ce taux se rapporte aux demandes présentées à Ottawa.

**M. Bob Saroya:** La prochaine question s'adresse à tous. Que pouvons-nous faire? Par exemple, j'ai reçu deux courriels ce matin de clients mécontents. Ils ne comprennent pas. Que pouvons-nous faire pour améliorer le système et la compréhension entre les demandeurs et l'administration centrale?

**Le président:** Monsieur Langford.

**M. Vance P. E. Langford:** Dans notre mémoire, nous suggérons, entre autres, que vous fournissiez davantage de ressources aux gestionnaires du programme d'immigration dans les bureaux des visas pour leur permettre de gérer le service à la clientèle et d'en être responsables. Si une personne ne comprend pas l'état d'une demande, elle devrait pouvoir obtenir une réponse par l'intermédiaire soit d'un centre d'appels ouvert en tout temps, soit du gestionnaire du programme d'immigration, qui recevrait simplement un courriel et qui l'acheminerait dans son bureau. Ainsi, le client ou son représentant n'attendrait pas des mois avant de recevoir une réponse, et il n'aurait pas à s'adresser à la direction générale du règlement des cas, à transmettre le dossier à un niveau supérieur et à prendre d'autres mesures pour maintenir son statut, alors qu'il aurait pu s'agir d'une simple demande de routine.

• (1705)

**Le président:** Merci.

Maître Green.

**Me Stephen Green:** D'après moi, vous devez demander pourquoi la demande a été refusée. Dans beaucoup des dossiers que je reçois, les demandeurs n'ont pas reçu les bons formulaires ou ils ont été mal renseignés. À mon avis, ce serait extrêmement utile que les gens du consulat de Chandigarh s'informent sur ce qu'il faut fournir pour obtenir un visa de visiteur. Beaucoup de demandeurs reçoivent une réponse négative juste parce qu'ils ne comprennent pas le processus, et non parce que l'agent des visas prend une mauvaise décision. L'agent des visas n'a simplement pas les documents nécessaires parce que le demandeur ne sait pas ce qu'il doit fournir.

**Le président:** Madame Malik.

**Mme Saima Malik (vice-présidente adjointe, Capacités de vente, Services numériques, Groupe Financier Banque TD):** Chez TD, nous avons instauré quelques mesures. Notamment, notre personnel a accès aux ressources internes — non seulement au centre d'appels, mais aussi au moyen du clavardage interne. Cela lui permet de transmettre des documents, de consulter des documents en temps réel, ainsi que d'accéder à des demandes et de les examiner en même temps que la ressource qui interagit avec le client.

Pour accroître la transparence à l'égard des clients, nous avons commencé à employer les médias sociaux. Les clients peuvent poser des questions aux experts, et l'information est ensuite rendue publique. Il faut d'abord qu'un membre de l'équipe juridique ou des

audits vérifie que l'information peut être divulguée, mais elle est ensuite affichée afin que tous les clients ayant une question semblable puissent y accéder.

La différence entre cela et une foire aux questions ou une recherche typiques, c'est que ces questions sont très précises et particulières au client. D'autres clients qui se trouvent dans une situation semblable peuvent faire une recherche et trouver la réponse, qui peut au moins servir de première source d'information.

**M. Bob Saroya:** J'ai remarqué à de nombreuses reprises que des personnes instruites font des erreurs simples dans leur demande, ce qui mène à leur refus.

Y en a-t-il parmi vous qui recommanderait de simplifier le formulaire de demande actuel?

**Le président:** Maître Desloges.

**Me Chantal Desloges:** Les demandes sont renvoyées en raison d'erreurs vraiment négligeables, par exemple, parce qu'une case a été oubliée ou la photographie n'est pas de la bonne taille — des erreurs qu'on peut facilement corriger.

Ma recommandation serait d'appeler le client ou de lui envoyer un courriel pour lui dire de rectifier l'erreur, au lieu de renvoyer la demande au complet. Lorsque le client doit recommencer à zéro, non seulement cela prolonge sa période d'attente et augmente ses frais, mais cela mène aussi parfois à une perte de droits fondamentaux. Une personne peut perdre son statut pendant que la demande est renvoyée, ce qui veut dire qu'elle est maintenant ici illégalement. Elle peut aussi perdre le droit de parrainer quelqu'un, par exemple, si son enfant dépasse l'âge limite de parrainage.

**Le président:** Merci.

Madame Zahid, s'il vous plaît. Vous avez cinq minutes.

**Mme Salma Zahid (Scarborough-Centre, Lib.):** Merci, monsieur le président.

Merci à tous. Je suis désolée pour la confusion par rapport à l'horaire.

Ma première question s'adresse à M. Arnold.

Au Canada, nombre de mes collègues et moi ressentons la même frustration: à cause des réductions de personnel et de niveaux de service au ministère de l'Immigration, les députés doivent accomplir beaucoup de travail lié à l'immigration. Je représente une circonscription qui compte un nombre très élevé d'immigrants; une grande partie de nos ressources sont donc consacrées à la vérification de l'état des demandes. Les demandeurs ne peuvent pas le faire eux-mêmes et ils n'obtiennent pas les réponses dont ils ont besoin. Ces vérifications de l'état des demandes représentent jusqu'à 80 % de notre travail, voire plus.

Pouvez-vous nous parler du rôle que les parlementaires australiens jouent dans le système d'immigration? Doivent-ils surmonter les mêmes obstacles ou avez-vous réussi à les supprimer?

**M. David Arnold:** Je pense qu'on peut dire qu'ils affrontent les mêmes obstacles.

Le ministère a introduit, il y a quelque temps, des agents de liaison parlementaire, qui se trouvent dans les États — l'équivalent de vos provinces. Les bureaux électoraux ont les coordonnées de cette personne, qui sert d'intermédiaire pour faire le point sur des dossiers particuliers.

J'en reçois certainement ici. Ce sont souvent des demandes de la part de personnes qui sont frustrées parce que le délai de traitement est trop long. L'agent évalue très rapidement le dossier pour déterminer si nous respectons nos normes de service. Si nous respectons nos normes de service et s'il n'y a pas de raisons impérieuses ou humanitaires d'accélérer le traitement de la demande, l'agent de liaison parlementaire règle le dossier très rapidement. S'il faut consulter le bureau ou l'agent responsable, le dossier m'est renvoyé. Les personnes écrivent aussi aux parlementaires; ces lettres me sont renvoyées pour que j'y réponde, normalement en leur nom.

Ce sont souvent des questions concernant l'état des demandes, surtout pour les programmes ayant de longs délais de traitement, par exemple, pour un époux.

• (1710)

**Mme Salma Zahid:** Vous avez mentionné certains de vos délais de traitement, par exemple, trois semaines pour les VRT. Est-ce que les délais de traitement pour les différentes catégories — les VRT, les demandes de parrainage d'époux et d'autres parents à charge — sont pareils partout ou est-ce qu'ils sont plus longs pour les demandes présentées à partir de certaines régions?

**M. David Arnold:** Nous publions nos normes de service sur notre site Web. Notre norme de service est universelle. Je mets les données à jour lorsqu'il y a des périodes de pointe et que le traitement des demandes prend plus de temps; par exemple, l'attente peut durer jusqu'à six semaines. La période de pointe de Noël vient tout juste de se terminer.

J'utilise les sites Web et les médias sociaux, mais nous avons une norme de service universelle.

**Mme Salma Zahid:** À votre connaissance, le délai de traitement est-il beaucoup plus long pour certaines régions comparativement à d'autres? Si vous n'avez pas ces renseignements en main, pourriez-vous nous les transmettre?

**M. David Arnold:** Je vais vérifier pour vous. J'en serai ravi.

**Mme Salma Zahid:** C'est possible d'obtenir ces renseignements. Merci beaucoup.

Ma prochaine question s'adresse à M. Langford. Je reconnais certainement la place importante que les avocats en droit de l'immigration et les consultants en immigration occupent au sein du système d'immigration, surtout pour les dossiers les plus complexes. Toutefois, je pense que tous s'entendraient pour dire que dans le cas des dossiers ordinaires et de la majorité des dossiers, il devrait être plus facile pour les demandeurs d'obtenir une réponse favorable sans l'aide d'un tiers.

Quels changements précis recommanderiez-vous d'apporter à la technologie et au processus afin que les clients puissent se débrouiller sans l'aide d'un tiers?

**M. Vance P. E. Langford:** Si vous me demandez de proposer des façons d'éliminer le travail des avocats, c'est dur pour moi de répondre.

Toutefois, je peux vous dire qu'il existe une préconception concernant les avocats, et nous avons souligné dans des mémoires que de nombreux sites Web du gouvernement présentent les représentants, en particulier les avocats, sous un mauvais jour. Nous demandons des changements sur ce plan.

Pour répondre à votre question, lorsqu'un client instruit ou même un client qui a fait des études secondaires veut présenter une demande d'immigration au Canada, la première chose qu'il fait, c'est consulter le site Web. Le site Web est mieux qu'il était et je sais qu'on

reconnait qu'il faut encore l'améliorer; c'est donc compris, ce qui est excellent. Toutefois, il faut aussi le simplifier.

Comme nous nous tournons vers la gestion mondiale des cas et les demandes en ligne, de façon générale, je recommanderais d'employer un langage simple, des listes de vérification faciles à suivre et peut-être des systèmes dans le SMGC qui exigeraient que les documents soient présentés avant la demande.

**Le président:** Merci, monsieur Langford.

Monsieur Tilson.

**M. David Tilson:** Madame Malik, une des plus grandes difficultés que les députés affrontent, ce sont les plaintes que nous recevons de la part des électeurs concernant la prestation de service, les retards de traitement et l'impossibilité de connaître l'état des demandes. C'est un très grand problème pour nous.

Comment résolvez-vous ces problèmes?

**Mme Saima Malik:** Nous avons adopté quelques mesures, notamment de nouvelles technologies qui permettent d'optimiser les questions et réponses normalisées.

Nous suivons actuellement un processus qui vise à aider à trier les clients. Il y a des questions normalisées, et tous les clients devraient aussi avoir accès à des réponses normalisées. Or, si nous savons qu'il s'agit d'un cas particulier qui requiert du soutien ou de l'assistance, nous dirigeons le client vers une fonction d'aide, que ce soit le clavardage, un appel au centre d'appels ou même un appel par vidéoconférence ou la co-navigation.

Notre objectif est de résoudre le problème du client en une seule interaction. S'il a besoin d'une réponse ou d'une réponse simple, nous pouvons la lui donner, mais s'il doit parler à une personne, nous faisons en sorte que ce soit facile de le faire.

Une recommandation que je vous ferais porte sur le fait que nombre de nos interactions numériques se font maintenant au moyen d'appareils mobiles, ce qui nous a forcés à simplifier nos processus, que ce soit pour présenter une demande ou communiquer avec la banque. En raison de la nature des expériences mobiles et de l'accès par téléphone intelligent, il faut vraiment optimiser et simplifier les processus, par exemple, l'examen des demandes.

Nous nous servons également de technologies comme le clavardage ou l'appel en un clic pour comprendre d'où vient le client et ce qu'il a fait — par exemple, quelle demande tentait-il de présenter ou sur quoi sa question portait-elle?

Nous avons aussi recours à l'assistance virtuelle. Nous examinons actuellement des technologies qui comprennent et cherchent des réponses et qui fouillent des bases de connaissances pour aider à répondre au client, à la manière d'un agent conversationnel. Dans les cas où nous pensons que le client devrait interagir avec un humain, c'est ce que nous faisons.

• (1715)

**M. David Tilson:** Merci beaucoup.

Est-ce qu'il me reste...

**Le président:** Les cloches ne sonnent pas.

**M. David Tilson:** Les cloches ne sonnent pas. C'est une bonne nouvelle.

Merci pour vos observations.

Vous avez de la concurrence. Nous aimons la concurrence, mais pour demeurer concurrentiel, vous devez améliorer votre offre de services numériques. Que faites-vous? Ce que je veux dire, c'est que vous êtes évidemment en concurrence avec d'autres groupes. Comment faites-vous pour progresser?

**Mme Saima Malik:** Nous nous mesurons constamment.

Nous avons des IRC pour évaluer le temps qu'il faut à un client pour remplir une demande et le temps qu'il nous faut pour répondre à la question d'un client. Nous employons des organismes externes pour nous aider à mesurer ces IRC afin de comprendre où nous nous situons par rapport à la concurrence, non seulement relativement à nos propres ISF, mais aussi comparativement à d'autres organismes du secteur à l'échelle mondiale. Nous améliorons continuellement

des choses comme notre processus de demande et la façon dont les clients utilisent nos services d'autoassistance et d'assistance. Nous utilisons des organismes externes pour nous aider à nous mesurer.

**M. David Tilson:** Merci.

**Le président:** Je remercie les témoins de leur participation à la séance du Comité et de leur compréhension du temps limité dont nous disposons. Je n'ai pas pris le temps de présenter chacun de vous individuellement, comme nous le faisons habituellement, pour la même raison, mais nous avons tous ces renseignements. Le Comité vous est sincèrement reconnaissant de votre compréhension.

La séance est levée.

---





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.

---

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.

---

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