



CHAMBRE DES COMMUNES
HOUSE OF COMMONS
CANADA

Comité permanent des comptes publics

PACP • NUMÉRO 017 • 1^{re} SESSION • 42^e LÉGISLATURE

TÉMOIGNAGES

Le jeudi 2 juin 2016

Président

L'honorable Kevin Sorenson

Comité permanent des comptes publics

Le jeudi 2 juin 2016

•(0845)

[Traduction]

Le président (L'hon. Kevin Sorenson (Battle River—Crowfoot, PCC)): Bonjour. Bienvenue à cette 17^e séance du Comité permanent des comptes publics. Nous sommes le jeudi 2 juin 2016.

La séance d'aujourd'hui est consacrée au rapport 2, *La détection et la prévention de la fraude dans les programmes de citoyenneté*, des Rapports du printemps 2016 du vérificateur général du Canada.

Nous accueillons deux représentants du ministère de la Citoyenneté et de l'Immigration, Anita Biguzs, sous-ministre, et Robert Orr, sous-ministre adjoint, Opérations. Nous accueillons en outre deux représentants de la Gendarmerie royale du Canada, Brendan Heffernan, directeur général, Service canadien d'identification criminelle en temps réel, et Jamie Solesme, officier en charge, Centre de coordination fédérale, Canada-É.-U. L'Agence des services frontaliers du Canada est représentée par Denis Vinette, vice-président associé intérimaire, Direction générale des opérations, et nous avons en outre le plaisir d'accueillir comme représentants du Bureau du vérificateur général du Canada, Michael Ferguson, le vérificateur général du Canada, et Nicholas Swales, directeur principal.

Nos témoins vont d'abord présenter un exposé. Je vais demander à M. Ferguson, le vérificateur général du Canada, de prendre la parole en premier.

M. Michael Ferguson (vérificateur général du Canada, Bureau du vérificateur général du Canada): Je vous remercie, monsieur le président, de l'occasion qui nous est donnée de discuter de notre rapport du printemps 2016 sur la détection et la prévention de la fraude dans les programmes de citoyenneté.

Je suis accompagné de Nicholas Swales, directeur principal de cet audit.

Lors de cet audit, nous avons vérifié si Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada avait des méthodes adéquates pour détecter et donc prévenir la fraude dans les demandes de citoyenneté présentées par des adultes. Nous avons examiné les pratiques visant à garantir que les demandeurs satisfaisaient aux conditions relatives à la résidence du programme, qu'ils ne faisaient l'objet d'aucune interdiction pénale et qu'ils avaient le statut de résident permanent du Canada.

[Français]

Après avoir examiné divers contrôles importants conçus pour aider les agents de la citoyenneté à repérer les risques de fraude, nous avons constaté que ces contrôles n'avaient pas été appliqués de manière uniforme. Par conséquent, certaines personnes ont obtenu la citoyenneté, même si les informations liées à leur dossier n'étaient pas complètes ou que toutes les vérifications nécessaires n'avaient pas été faites.

Pour satisfaire aux conditions relatives à la résidence, certains demandeurs de citoyenneté utilisent parfois une adresse qui a servi ou qu'on soupçonne d'avoir servi lors d'une fraude. Même si le ministère avait une base de données pour l'aider à détecter ces adresses problématiques, nous avons constaté que, en raison d'erreurs dans la saisie des données et de mises à jour sporadiques, les agents ne disposaient pas toujours des informations exactes et à jour sur ces adresses.

De plus, même lorsque l'information était disponible dans le système, les agents n'ont pas toujours pris les mesures nécessaires. Par exemple, pour 18 des 49 cas examinés, les agents de la citoyenneté n'ont pas pris les mesures supplémentaires requises alors que la base de données du ministère leur avait signalé l'utilisation d'une adresse problématique.

[Traduction]

Une autre façon de donner une fausse preuve de résidence au Canada est la falsification de passeports, ou de visas pour réduire le nombre ou la durée des voyages, augmentant ainsi le nombre de jours prétendument passés au Canada par le demandeur. Nous avons constaté un manque d'uniformité dans le traitement par le ministère des documents suspects. Nous avons aussi constaté que les directives du ministère étaient ambiguës. Résultat, certains bureaux régionaux saisissent les documents douteux, d'autres non. Cela crée un risque que des documents frauduleux continuent de circuler.

Un échange d'information insuffisant entre le ministère et la GRC et l'Agence des services frontaliers du Canada ne fait que compliquer encore davantage la tâche du ministère. En effet, même si chaque demandeur de citoyenneté doit se soumettre à une vérification judiciaire au début du processus, nous avons constaté que les processus utilisés par le ministère pour obtenir des renseignements complets sur les mises en accusation contre les demandeurs étaient faibles.

Nous avons examiné 38 cas pour lesquels la GRC aurait dû communiquer des informations sur des mises en accusation au ministère et nous avons constaté que la GRC avait transmis cette information dans deux cas seulement.

Nous avons aussi constaté qu'une fois les vérifications judiciaires effectuées, le ministère n'avait aucune méthode systématique pour obtenir des renseignements directement auprès des forces policières — autres que la GRC — sur les accusations portées contre des demandeurs de citoyenneté.

•(0850)

[Français]

Pour ce qui est des enquêtes menées sur les cas de fraude en matière d'immigration par l'Agence des services frontaliers du Canada, nous avons constaté que l'Agence n'avait pas transmis au ministère les informations nécessaires dans 11 des 38 cas que nous avons examinés.

Nous avons aussi constaté qu'Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada ne disposait pas de tous les éléments nécessaires pour gérer avec succès les risques de fraude liés au programme de citoyenneté. Par exemple, le ministère n'a pas mis en place un processus rigoureux pour recenser, comprendre et documenter la nature et l'ampleur des risques de fraude en matière de citoyenneté. Par conséquent, le ministère n'a pas pu prendre des décisions éclairées sur les indicateurs de risque à utiliser pour détecter et prévenir la fraude en matière de résidence.

[Traduction]

De plus, le ministère n'avait pas non plus de moyen de vérifier si les mesures en vigueur pour détecter et prévenir la fraude fonctionnaient comme prévu. Ainsi, plusieurs correctifs qu'il a apportés récemment à ses contrôles antifraudes n'étaient pas étayés par des éléments de preuve concluants.

Nous avons formulé cinq recommandations à l'intention du ministère de l'Immigration, des réfugiés et de la citoyenneté du Canada et deux recommandations qui étaient adressées à la fois au ministère et à ses partenaires: la GRC et l'Agence des services frontaliers du Canada. Les trois organisations ont accepté nos recommandations et se sont engagées à prendre des mesures pour les mettre en oeuvre.

[Français]

Monsieur le président, je termine ainsi ma déclaration d'ouverture. Nous serons heureux de répondre aux questions des membres du Comité.

Je vous remercie.

[Traduction]

Le président: Je vous remercie.

Nous passons maintenant la parole à Mme Biguzs qui va, elle aussi, nous présenter un exposé.

[Français]

Mme Anita Biguzs (sous-ministre, ministère de la Citoyenneté et de l'Immigration): Bonjour, monsieur le président.

Je suis heureuse de me joindre au comité aujourd'hui afin d'aborder les rapports du printemps 2016 du vérificateur général du Canada.

[Traduction]

Je suis, en effet, accompagnée de plusieurs collègues. Du ministère de l'Immigration, des réfugiés et de la citoyenneté: Robert Or, sous-ministre, Opérations. De l'Agence des services frontaliers du Canada: Denis Vinette, vice-président associé intérimaire, Direction générale des opérations. Et de la Gendarmerie royale du Canada, le surintendant principal, Brendan Heffernan, directeur général, Services canadiens d'identification criminelle en temps réel, et l'inspecteur Jamie Solesme, officier en charge, Centre de coordination fédérale Canada-É.-U.

Permettez-moi de préciser d'emblée, monsieur le président, que mon ministère, IRCC, est entièrement d'accord avec les recommandations formulées dans le rapport du vérificateur général. Ces recommandations vont nous aider à continuer d'améliorer nos processus et les fonctionnaires du ministère travaillent rapidement à les mettre en oeuvre efficacement. En fait nous avons déjà apporté de nombreuses améliorations. Nous avons introduit de nouvelles procédures à l'égard des demandeurs dont les adresses ont été signalées comme étant à risque élevé. Nous avons déjà fourni de meilleures directives aux agents de citoyenneté et nous collaborons

avec l'Agence des services frontaliers du Canada et la GRC pour améliorer les échanges d'information.

Le projet de loi C-6, dont le Parlement est actuellement saisi, propose en outre des modifications à la Loi sur la citoyenneté, notamment un nouveau pouvoir de saisie de documents. Nous avons mis en place un nouveau cadre pour déceler et gérer les risques de fraude dans le programme de citoyenneté.

[Français]

Je tiens à vous indiquer que le ministère a fait un examen approfondi de tous les cas que le BVG a signalés, afin de déterminer s'il est possible qu'il y ait eu fraude. À la suite de cet examen, le ministère a entrepris une enquête dans 12 cas.

En plus des mesures de contrôle examinées dans le rapport du vérificateur général, le ministère a plusieurs autres mesures de contrôle qui font partie intégrante du programme. Par exemple, tous les demandeurs de citoyenneté de 15 ans et demi ou plus doivent réussir un contrôle de sécurité et une vérification des antécédents judiciaires pour obtenir la citoyenneté.

Les antécédents en matière d'immigration de tous les candidats à la citoyenneté sont soigneusement examinés, afin de vérifier si des préoccupations, des enquêtes ou des mesures d'application de la loi avaient été notées dans notre Système mondial de gestion des cas.

Les demandes comportant des indicateurs de risque particuliers font l'objet d'un examen plus minutieux. Les agents de citoyenneté passent en revue l'information de l'ASFC sur l'historique de voyage des passagers et examinent les documents originaux pendant les entrevues qui se font en personne. Des centres d'expertise s'occupent des cas complexes pour mieux déceler les profils et les tendances en matière de fraude.

● (0855)

[Traduction]

De plus, des modifications législatives récentes ont déjà renforcé notre capacité de prévenir et de gérer la fraude. Il s'agit, entre autres, de sanctions plus sévères en cas de fraude et de l'obligation pour les consultants d'être membres en règle d'un organisme de réglementation.

Un nouveau modèle de révocation est en vigueur depuis juin 2015, et il est plus efficace et moins coûteux pour le gouvernement.

Je voudrais maintenant m'attarder à quatre points particuliers du rapport du vérificateur général.

Le rapport du vérificateur général a attiré l'attention sur les cas d'adresses potentiellement frauduleuses. Ce sont des adresses qui ont servi lors d'une fraude, d'après des informations fournies par l'ASFC, la GRC et nos propres agents de citoyenneté. Le ministère a amélioré les directives fournies aux agents de citoyenneté pour la saisie d'informations dans notre base de données afin que ces adresses problématiques puissent être décelées de manière plus fiable et que des mesures appropriées soient prises.

Cela dit, il faut comprendre que le fait qu'un demandeur ait une adresse problématique ne signifie pas nécessairement qu'il commet une fraude. Il arrive souvent qu'une raison valable explique pourquoi de nombreux demandeurs fournissent la même adresse.

[Français]

Deuxièmement, le ministère a clarifié les pouvoirs liés à la saisie de documents et nous avons fourni des directives détaillées aux agents sur le processus à suivre pour saisir les documents suspects.

De récents changements au Système mondial de gestion des cas permettent aux agents de citoyenneté d'accéder à la base de données de l'Agence des services frontaliers du Canada au sujet des documents perdus, volés ou frauduleux.

De plus, le projet de loi C-6, Loi modifiant la Loi sur la citoyenneté et une autre loi en conséquence, qui a été présenté au Parlement en février par le gouvernement, contient des modifications qui créeraient de nouveaux pouvoirs pour la saisie de documents potentiellement frauduleux.

[Traduction]

IRCC reçoit couramment de l'information de son Programme de passeport et d'autres ministères et organismes du gouvernement tels que Sécurité publique Canada, l'Agence des services frontaliers du Canada ou la GRC.

Nous travaillons activement avec nos partenaires de sécurité pour nous assurer de disposer des renseignements les plus à jour qui soient. IRCC a noué un dialogue avec la GRC afin de déterminer le moment optimal pour la vérification du casier judiciaire, tout en tenant compte du besoin de traiter les demandes de citoyenneté de façon rapide. Nous établissons aussi des processus pour faire en sorte que la GRC communique avec IRCC lorsque des accusations criminelles touchent des demandeurs de citoyenneté après la vérification initiale.

IRCC et l'ASFC ont par ailleurs clarifié les autorisations légales permettant la communication des renseignements dont IRCC a besoin pour prendre des décisions sur l'admissibilité aux termes de la Loi sur la citoyenneté, et nos deux organisations établiront d'ici décembre 2016 des processus visant l'échange d'information sur la fraude et en matière d'immigration.

[Français]

En quatrième lieu, dans le cadre de ses efforts continus pour améliorer l'intégrité des programmes, le ministère a adopté une approche systématique fondée sur des données probantes pour cerner et gérer les risques de fraude. Il s'agit entre autres d'établir des points de référence et de surveiller les tendances. Le ministère analyse les indicateurs de risque pour s'assurer qu'ils sont appliqués de façon uniforme et que les mesures de contrôle de la fraude sont appliquées de manière appropriée et donnent les résultats escomptés. Cette analyse nous permettra d'apporter au besoin les changements qui s'imposent.

[Traduction]

Je tiens à vous remercier, membres du Comité, pour votre attention. Je serai heureuse de répondre à vos questions.

Le président: Merci.

Nous passons maintenant à la première série de questions. La parole est à M. Lefebvre, député du parti ministériel, qui va disposer de sept minutes.

[Français]

M. Paul Lefebvre (Sudbury, Lib.): Merci, monsieur le président.

[Traduction]

Nous avons, à la lecture du rapport du printemps, constaté l'existence de sérieux problèmes.

Je voudrais revenir sur certains éléments du rapport qui ont mis en lumière l'urgence de la situation et le besoin de se pencher sans attendre sur les problèmes qui se posent.

Selon le vérificateur général, pour ce qui est des adresses problématiques, les agents de citoyenneté ne tiennent pas systéma-

tiquement compte des renseignements archivés dans la base de données.

S'agissant en outre de la détection des documents frauduleux ou falsifiés, les lacunes que comportent les processus instaurés par le ministère permettent non seulement à certaines personnes d'échapper à la justice, mais font que ces documents continuent à circuler et à être utilisés par d'autres demandeurs non admissibles.

Quant aux renseignements sur les actes criminels, le rapport du vérificateur général relève qu'avec la GRC l'échange d'information sur les mises en accusation de résidents permanents et de ressortissants étrangers est effectué de façon ponctuelle et inefficace.

Il semblerait, selon le rapport, qu'il y a à cet égard un problème de ressources humaines, certains des employés d'IRCC n'ayant pas les compétences voulues. Il y aurait donc une insuffisance au plan des ressources humaines, soit en raison de l'insuffisance des ressources techniques, soit en raison d'une insuffisance des ressources financières.

Je voudrais, avant de poursuivre, savoir quel était le budget d'IRCC, tant en 2015 qu'en 2011. Pourriez-vous nous citer quelques chiffres?

• (0900)

Mme Anita Biguz: Monsieur le président, en 2015-2016, le budget du programme de citoyenneté était de 62 millions de dollars.

M. Paul Lefebvre: Et qu'en était-il en 2011?

Mme Anita Biguz: Il me faudra vérifier, mais je pourrai vous fournir ce renseignement à l'issue de la séance.

M. Paul Lefebvre: Si je vous pose la question, c'est parce qu'en 2012, IRCC a révélé que presque 11 000 personnes étaient impliquées dans des enquêtes sur des fraudes à la résidence. Or, en 2014, nous avons accueilli plus de 260 000 personnes, soit la plus forte augmentation jamais constatée.

Si le budget est réduit, ou s'il n'augmente pas en fonction du nombre de demandes, et que nous éprouvons, en plus, un problème au niveau des bases de données, il est clair qu'il y aura des dossiers qui échappent à notre vigilance. C'est pour cela que je vous demande de nous préciser le montant du budget.

Mme Anita Biguz: Monsieur le président, mon collègue me précise qu'en 2013 le budget du programme de citoyenneté s'élevait à 50 millions de dollars.

M. Paul Lefebvre: Je vous remercie.

Selon vous, l'augmentation du nombre des demandes affecte-t-elle la détection des fraudes au sein du programme de citoyenneté?

Mme Anita Biguz: J'indique, dans mon exposé, que nous prenons tout à fait au sérieux le rapport du vérificateur général. En 2012 déjà, le ministère a mis en place un plan d'action mieux adapté aux risques qui se présentent. Nous avons adopté des mesures permettant de lutter plus efficacement contre les fraudes.

Tout système peut, certes, être amélioré. Le rapport du vérificateur général va nous aider à renforcer les mesures déjà en place. Il nous a d'ores et déjà permis d'améliorer les instructions données à nos agents. Il est vrai que, malgré les directives, on relève parfois un manque d'uniformité dans l'action des agents du ministère. Ils subissent pourtant un double niveau de formation, et, avant d'être autorisés à prendre des décisions, doivent réussir à un examen.

Mais nous avons déjà adopté les recommandations formulées dans le rapport et actualisé nos directives. Nous avons, en matière de mise en oeuvre des programmes, émis de nouvelles instructions. Nous avons notamment recadré nos instructions au sujet des adresses problématiques, de la détection des documents frauduleux et des mesures de contrôle en vue d'un archivage plus systématique de ces adresses. Nous avons précisé, à l'intention de nos agents, qu'en matière d'archivage des adresses, ils doivent suivre les directives de Postes Canada. Nous avons par ailleurs amélioré notre programme de formation.

J'ai indiqué aussi que nous avons mis sur pied un cadre d'intégrité de notre programme. Tout cela a été communiqué à nos agents qui ont en outre été initiés à de nouvelles procédures de contrôle et d'assurance de la qualité. Nous allons ainsi pouvoir effectuer des contrôles aléatoires afin de mieux situer les rôles et les responsabilités de chacun, et contrôler régulièrement la qualité des mesures antifraude.

M. Paul Lefebvre: Bien. Vous avez donc déjà entamé ce travail au cours de l'exercice 2015-2016?

Mme Anita Biguzs: Nous avons, ainsi que je viens de dire, mis sur pied un cadre d'intégrité du Programme de citoyenneté, mais il est clair que ce cadre devra être amélioré et renforcé.

M. Paul Lefebvre: Oui, c'est clair.

Mme Anita Biguzs: Nous avons en cela adopté les recommandations du vérificateur général. C'est exactement ce que nous entendons faire en menant régulièrement des exercices du contrôle et d'assurance de la qualité afin de vérifier que nos indicateurs de risque sont adaptés à la situation et de voir s'il y a lieu de modifier nos procédures et la formation de nos agents.

● (0905)

M. Paul Lefebvre: Ce qui m'inquiète le plus, cependant, c'est que, selon le rapport que vous avez remis en 2012, presque 11 000 personnes sont impliquées dans des fraudes liées à la résidence. Avez-vous lancé, depuis 2012, une autre enquête et publié un autre rapport?

Mme Anita Biguzs: Nous continuons à enquêter sur les cas que nous avons décelés en 2012. De nombreux dossiers ont été abandonnés, ou clos.

M. Paul Lefebvre: Pourquoi?

Mme Anita Biguzs: Dans certains cas, l'enquête a été abandonnée parce que nous avons estimé que le problème ne se posait plus.

Tous les cas d'adresse problématique ne sont pas nécessairement des cas de fraude. Il est en effet fréquent que de nouveaux arrivants soient hébergés dans un logement temporaire. Cela est particulièrement vrai des réfugiés. Les adresses de ces logements temporaires ont donc tendance à réapparaître. C'est après avoir retracé les adresses successives d'un demandeur que nous pouvons décider qu'il en est effectivement ainsi.

Le président: Je vous remercie.

Nous passons maintenant la parole à l'opposition, en la personne de M. Généreux.

[Français]

Vous disposez de sept minutes.

M. Bernard Généreux (Montmagny—L'Islet—Kamouraska—Rivière-du-Loup, PCC): Merci beaucoup, monsieur le président.

J'aimerais revenir sur le problème lié aux adresses.

Dans son rapport, le vérificateur général, qui est ici présent parmi nous aujourd'hui, mentionne de façon assez claire qu'il y a plusieurs manquements quant à l'identification de ces adresses.

Madame Biguzs, dans votre rapport, vous dites qu'il y a souvent une raison valable expliquant pourquoi de nombreux demandeurs fournissent la même adresse. Pouvez-vous m'expliquer comment il se fait que des demandeurs soient identifiés à une même adresse? J'essaie de comprendre comment cela peut se produire. Quelles sont les raisons valables pouvant expliquer cela?

[Traduction]

Mme Anita Biguzs: Monsieur le président, comme je l'ai dit en réponse à la question précédente, il est fréquent que, s'agissant de nouveaux arrivants au Canada, et particulièrement de réfugiés, nous travaillions de concert avec divers organismes s'occupant de leur établissement. Ces organismes gèrent des logements qui sont provisoirement mis à la disposition des nouveaux arrivants en attendant qu'ils trouvent un logement permanent. Nous demandons toujours aux candidats à la citoyenneté d'indiquer l'adresse des logements qu'ils ont occupés au cours de la période de résidence, en l'occurrence six ans. Or, il est fréquent que l'on retrouve la même adresse, car il se peut très bien que les nouveaux arrivants aient occupé un des logements provisoires fournis par les organismes d'établissement. Cela ne veut donc pas dire qu'il y a eu fraude, mais il y a, effectivement, un certain nombre d'adresses que l'on retrouve souvent.

Je ne sais pas, monsieur Orr, si vous avez quelque chose à ajouter sur ce point, mais cela explique pourquoi la même adresse peut apparaître à de multiples reprises.

Le président: Monsieur Orr.

M. Robert Orr (sous-ministre adjoint, Opérations, ministère de la Citoyenneté et de l'Immigration): Comme l'a précisé la sous-ministre, c'est la principale raison. En ce qui concerne les personnes autres que des réfugiés, il se peut aussi que les consultants qui ont organisé leur arrivée aient tendance à les orienter vers les mêmes logements. Il arrive aussi que d'autres immigrants leur recommandent tel ou tel logement et, là encore, la même adresse va avoir tendance à apparaître. C'est tout à fait normal et cela explique que certaines adresses reviennent à plusieurs reprises.

[Français]

M. Bernard Généreux: Depuis les derniers mois, particulièrement depuis Noël, plusieurs réfugiés habitent dans des hôtels. Dans de tels cas, est-ce l'adresse de l'hôtel qui est indiquée dans leur dossier? Comment cela fonctionne-t-il à ce sujet?

[Traduction]

M. Robert Orr: Oui, effectivement. Avant de déposer leur demande, ils doivent normalement indiquer l'adresse des logements qu'ils ont occupés au cours des six dernières années. Il ne doit y avoir aucune lacune à cet égard et ceux, par exemple, qui ont vécu à l'hôtel donnent l'adresse de l'hôtel.

[Français]

M. Bernard Généreux: Merci.

Monsieur Ferguson, depuis que vous avez déposé votre rapport, avez-vous eu l'occasion de constater ou de vérifier ce qui a été mis en place par chacun des ministères? Avez-vous reçu de la rétroaction depuis ce temps?

M. Michael Ferguson: C'est la même chose qui existe aujourd'hui. C'est le plan d'action du ministère qui est en vigueur et nous n'avons pas eu l'occasion de l'évaluer.

● (0910)

M. Bernard Généreux: À quel moment prévoyez-vous que le plan sera examiné ou que des vérifications seront faites par rapport à ce qui aura été mis en oeuvre dans l'ensemble des ministères?

M. Michael Ferguson: L'autre façon de procéder à un tel examen est de faire un audit de suivi. Jusqu'à présent, il n'est pas prévu d'effectuer un tel audit. Le Bureau va voir s'il est nécessaire d'effectuer éventuellement un audit de suivi à un moment donné.

M. Bernard Généreux: Il n'y a donc pas de calendrier fixe prédéterminé visant à mettre une certaine pression sur les ministères et à s'assurer que l'ensemble des éléments qu'ils ont dit qu'ils allaient mettre en oeuvre l'ont été. On peut se dire très d'accord avec le contenu d'un rapport, mais cela ne veut pas nécessairement dire qu'on va faire tout ce qui s'y retrouve.

M. Michael Ferguson: C'est le rôle de ce comité d'obtenir le plan d'action du ministère et des autres organisations ainsi que de poser des questions à ce sujet. Comme je l'ai mentionné, nous aurons la possibilité d'effectuer un autre audit dans le futur, mais à court terme, ce qui est importe le plus est que ce comité pose des questions au ministère au sujet de ce plan d'action.

M. Bernard Généreux: Madame Biguzs, en ce qui a trait au plan d'action, vous avez dit dans vos remarques avoir accepté le rapport du vérificateur général et que vous alliez le mettre en oeuvre. C'est ce qu'on peut comprendre de vos propos.

Toutes les mesures proposées par le vérificateur général sont-elles déjà mises en oeuvre? Si oui, à quel niveau d'avancement en sont-elles rendues?

[Traduction]

Mme Anita Biguzs: Monsieur le président, nous sommes déjà assez avancés dans la mise en oeuvre de notre plan d'action. Nous avons indiqué les dates des diverses étapes. Nous avons actualisé nos directives et sensiblement renforcé et amélioré les instructions opérationnelles à l'intention de nos agents.

En matière d'échange de renseignements, nous avons par ailleurs lancé un certain nombre d'initiatives auprès de la GRC et de l'ASFC. Nous avons entamé avec leurs représentants des pourparlers en vue de bien préciser les responsabilités de chacun. Nous reconnaissons le besoin de mettre à jour le protocole d'entente sur l'échange de renseignements. Nous entendons, d'ici décembre, achever la mise à jour des accords que nous avons conclus avec ces divers organismes en matière d'échange d'information.

Il s'agit de quelque chose que nous prenons très au sérieux, et cela vaut évidemment pour moi en tant qu'agent comptable. Le cadre

d'intégrité du programme, que nous avons sensiblement renforcé, comprend des mesures de contrôle et d'assurance de la qualité. C'est ainsi, par exemple, que les résultats des rapports de contrôle et d'assurance de la qualité doivent être, chaque année, présentés au comité exécutif du ministère, présidé par le sous-ministre, .

Le comité ministériel de vérification est présidé par une personnalité indépendante et comprend des personnes extérieures au ministère. Je peux même dire que le comité de vérification interpelle le ministère et le sous-ministre afin de s'assurer que nous respectons effectivement les engagements que nous avons pris dans le cadre du plan d'action de la direction. Ainsi, à l'interne, nous nous obligeons nous-mêmes à faire le nécessaire et à prendre très au sérieux les mesures convenues. Nous reconnaissons qu'il y a effectivement un problème et que nous devons faire le nécessaire pour le corriger.

Le président: Je vous remercie. Hélas, votre temps de parole est épuisé.

Nous passons maintenant la parole à M. Christopherson. Vous avez sept minutes.

M. David Christopherson (Hamilton-Centre, NPD): Monsieur le vérificateur général, c'est un plaisir de vous retrouver, vous et vos collaborateurs. Je tiens également à saluer la présence de nos autres invités.

Je voudrais, monsieur le président, commencer en formulant une idée, ou, disons, une suggestion. Le vérificateur général vient de nous dire que ses services n'ont pas encore eu l'occasion d'étudier le plan d'action. Cela se comprend fort bien car, souvent, ce genre de plan ne nous est communiqué qu'à la veille d'une séance, voire le jour même. Nous souhaiterions, bien sûr, en recevoir une copie à l'avance, mais nous voulons bien l'accepter lorsqu'on nous le remet. Je me demande cependant si, afin d'améliorer nos méthodes de travail, comme nous demandons aux autres de le faire, nous ne pourrions par parvenir à une entente qui permettrait au vérificateur général d'étudier le plan d'action au préalable et d'être par conséquent en mesure de nous en dire quelque chose. Comme vous le savez, monsieur le président, nous nous sommes récemment penchés sur un certain nombre de dates. Je ne peux pas, dans le cadre de cette séance publique, trop en dire à ce sujet, mais nous devons rendre un rapport à une certaine date et nous nous demandons si le délai était raisonnable.

Si nous posons la question aux intéressés, il est clair qu'ils vont répondre que le délai était parfaitement déraisonnable. Mais nous n'avons pas les connaissances qui permettraient d'en juger. Nous avons donc demandé à nos collaborateurs de contacter les services du vérificateur général et de voir s'ils ne pourraient pas nous apporter des éléments qui nous seraient utiles. C'est ce qu'ils ont fait, et leur opinion nous a effectivement été très utile. Je me demande si nous ne pourrions pas envisager de collaborer à nouveau avec les services du vérificateur général. Je sais qu'ils sont, eux aussi, très pris par leur travail, mais même si ce n'était qu'à l'issue de la séance, avant que nous discussions de notre rapport, ce serait très utile.

Depuis 12 ans que je siège au sein de ce comité, je peux dire qu'au niveau des plans d'action nous avons beaucoup progressé, mais ce type de plan comprend de nombreux détails qu'il est difficile d'évaluer. On ne sait pas trop, parfois, si le ministère entend effectivement respecter les délais qu'il s'est fixés, ou s'il pense pouvoir s'accorder six mois de plus. Nous n'avons aucun moyen de le savoir.

Nous pourrions peut-être évoquer la question au sein du comité directeur. Nous pourrions faire un meilleur travail si nous disposions d'éléments plus précis. Je dis cela, monsieur le président, car, comme vous le savez, un plan d'action comporte beaucoup de généralités. On pointe diverses insuffisances, on précise ce qu'on entend faire à l'avenir et puis on énumère un certain nombre d'engagements assortis de délais d'exécution.

Or, d'après moi, il nous faudrait améliorer nos moyens d'évaluer ce type de plan, afin de mieux en déceler les faiblesses, mais aussi de reconnaître davantage ceux qui s'activent et obtiennent de bons résultats. Voilà la suggestion que j'entendais faire.

Je tenais également à dire aux organismes représentés ici que, normalement, le vérificateur général s'efforce, dans son rapport, de décerner quelques satisfécits, de souligner ce qu'il y a de bon, et de porter un jugement équilibré. Or, ce n'est pas ce que je vois dans le présent rapport. Je ne relève, dans ce rapport, aucun compliment. Cela me porte à penser que le problème est de taille.

Je sens que je prends beaucoup de temps, mais il s'agit de choses qui ont, pour nos travaux, une importance essentielle. Je souhaite donc ajouter que le gouvernement précédent a souvent évoqué, à juste titre, la question de la sûreté et de la sécurité, mais la sûreté et la sécurité des Canadiens ne dépendent pas uniquement de pièces d'artillerie et d'avions de chasse. Or, au niveau de l'évaluation des risques, on a pointé un certain nombre d'insuffisances.

Je comprends qu'un gouvernement souhaite voir claquer les drapeaux et retentir les fanfares militaires, lorsque nos soldats et nous chasseurs bombardiers partent en mission à l'étranger, mais la sécurité c'est également la routine bureaucratique qui veille au détail et au respect des procédures. Or, en l'occurrence, ce n'est pas ce que l'on voit et je tiens à rappeler aux organismes représentés ici, et aussi à l'ensemble des organismes gouvernementaux, qu'un certain nombre de reproches vous sont faits au plan de l'utilisation des données. Le vérificateur général a rappelé que des décennies d'efforts nous ont permis de monter d'excellents systèmes de données, mais que ces données ne sont pas toujours transmises intégralement, ou exactement, ou en temps utile, et qu'au niveau de l'analyse, les résultats sont nettement insuffisants. On trouve de nombreux exemples de cela dans le rapport.

Le vérificateur général précise que le ministère a créé, à l'intention des agents d'IRCC, une archive électronique d'exercices en matière d'intégrité du programme. Selon le BVG, cependant, bien que cette archive comprenne les données provenant de 250 exercices, leurs résultats n'ont pas été analysés afin de savoir s'il n'y aurait pas lieu de modifier les mécanismes de contrôle de la fraude.

● (0915)

Je ne suis pas vérificateur, mais je suis néanmoins porté à me demander comment il se peut que vous ayez recueilli les résultats de quelque 250 exercices sans que personne ait pensé à les analyser.

Quelqu'un pourrait-il me répondre sur ce point?

Mme Anita Biguzs: Nos critères d'analyse des risques ont été établis au vu de ce que nous avons pu apprendre de la GRC, de l'ASFC et de nos propres agents, qui se sont eux-mêmes basés sur les renseignements qu'ils ont tirés des dossiers de refus et de révocation de citoyenneté. Nous avons étudié tout cela et nous avons également mené auprès des juges concernés des entrevues approfondies.

M. David Christopherson: Ce que vous dites là concerne-t-il le passé, le présent ou l'avenir? Je vous parle des 250 exercices qui ont eu lieu, et des données qui ont été recueillies. Or, personne n'a songé à les analyser. C'est cela ma question. Comment se peut-il que l'on

ait procédé à 250 exercices de collecte des données, mais que personne n'ait jugé utile de les analyser.

● (0920)

Mme Anita Biguzs: Les engagements que nous avons pris reconnaitent très clairement que nous allons devoir améliorer nos procédures. Nous devons en faire davantage, et nous devons améliorer nos méthodes de travail.

M. David Christopherson: Je sens que nous nous rapprochons du but.

Mme Anita Biguzs: Nous avons mis en place un plan d'action et nous avons introduit des mesures de détection et de contrôle en matière de fraude. Il est clair cependant que nous devons en faire davantage. Nous allons devoir, effectivement, améliorer nos méthodes de travail. En matière de repérage et de gestion des risques, nous avons adopté une approche systématique axée sur les faits. Cette approche comprend des mécanismes de contrôle et d'assurance de la qualité. Nous allons ainsi renforcer le volet analyse de notre activité. Nous avons fait valider ce cadre par un tiers indépendant afin de soumettre notre action à un dispositif de freins et de contrepoids. Nous entendons également effectuer, jusqu'à trois fois par an, des exercices nous permettant de susciter les réactions nécessaires à notre plan de travail et à l'amélioration constante de notre activité. Ces exercices comprendront des contrôles aléatoires. Nous reconnaitons qu'il nous faut améliorer la manière dont nous menons notre mission. C'est pour cela que nous avons adopté cet ensemble de mesures et que nous continuons à renforcer notre dispositif de lutte contre la fraude.

Le président: Madame Zahid.

Mme Salma Zahid (Scarborough-Centre, Lib.): Je voudrais aborder la question des échanges de renseignements entre IRCC, l'ASFC et la GRC. D'après le rapport du vérificateur général, l'échange d'informations sur les mises en accusation de résidents permanents et de ressortissants étrangers a été mené de façon ponctuelle et inefficace. Vos collaborateurs pourraient-ils nous dire quelque chose de l'actuel système d'échange d'informations entre la GRC et IRCC, ainsi qu'entre l'ASFC et IRCC. Nous aimerions aussi obtenir quelques précisions quant aux moyens de renforcer et d'améliorer l'échange de renseignements entre ces trois organismes.

Mme Anita Biguzs: Je précise d'emblée que nous avons toujours, dans le traitement des demandes d'immigration, procédé à une vérification du casier judiciaire du demandeur. Certes, dans les dossiers de citoyenneté, les renseignements ne sont pas toujours transmis en temps utile, mais nous travaillons actuellement de concert avec la GRC et l'ASFC, afin de corriger cela.

Je vais demander à l'un de mes collègues de vous en dire davantage sur ce point.

Insp. Jamie Solesme (officier en charge, Centre de coordination fédérale, Canada-États-Unis, Gendarmerie royale du Canada): Plusieurs choses sont à retenir en matière d'échange d'informations. Le protocole d'entente entre la GRC et IRCC, qui remonte à 2012, contient un certain nombre de dispositions à cet égard, mais il ne prend pas en compte les restrictions auxquelles les organismes d'application de la loi sont soumis en matière d'échange de renseignements. Je parle là de la Loi sur la protection des renseignements personnels, de la Charte des droits, et l'ensemble de règles régissant les droits de la personne. Le protocole d'entente précise les facteurs qu'il convient d'avoir à l'esprit lorsqu'on évoque les obligations qui incombent, ou qui seraient susceptibles d'incomber aux organismes d'application de la loi.

En matière d'échange de renseignements, chaque organisme a adopté ses propres procédures et conclu ses propres ententes. Cela vaut également pour la GRC. Il s'agit donc, dans chaque cas, de décider quand et comment un renseignement doit être communiqué. S'agissant des cas évoqués en l'occurrence en matière de citoyenneté, il ne faut pas oublier que lorsque la police effectue une enquête, elle ne connaît pas nécessairement la nationalité de la personne en cause, ou sa situation au regard de l'immigration. L'enquête ne permet pas toujours de le savoir. Si, par exemple, un agent a affaire à quelqu'un accusé de vol simple, il se peut qu'il ne l'interroge pas sur sa citoyenneté ou sur sa situation au regard de l'immigration si cela ne semble avoir aucun rapport avec l'infraction en cause. S'il s'agit, par contre, de quelqu'un d'impliqué dans une fraude à la citoyenneté ou à l'immigration, sa situation au regard de l'immigration entre naturellement en jeu.

J'ajouterais que le statut, de résident permanent ou autre, peut aussi jouer au moment de l'arrestation et de la mise en liberté. Le Code criminel contient d'ailleurs une disposition à cet égard. Si nous estimons qu'il y a un risque de fuite, on peut interroger l'intéressé sur sa citoyenneté ou sa situation au regard de l'immigration afin de s'assurer que l'individu ne va pas prendre la fuite.

Pour ce qui est du protocole d'entente, les lignes directrices devraient, d'après moi, être clarifiées. Nous allons devoir, en outre, nous pencher sur ce qu'IRCC est tenu de faire en réponse aux engagements qu'il a pris. Au sein de la GRC, nous devons parvenir à équilibrer l'obligation de communiquer des renseignements et l'obligation que nous imposent certains textes de loi en matière de protection des renseignements personnels.

Cela dit, un certain nombre de procédures ont été instaurées pour faciliter, justement, l'échange d'informations. Elles ont d'ailleurs eu l'occasion de démontrer leur efficacité. Ainsi, en octobre 2015, plusieurs individus accusés de faits de criminalité organisée ont été déportés.

J'ajoute qu'une enquête ne porte pas toujours uniquement sur une fraude à la citoyenneté. Ce n'est parfois qu'un aspect d'une enquête plus large, telle que celle qu'on a vue dernièrement, concernant une énorme affaire de crime organisé. Cette occasion a montré combien nos divers organismes parviennent à agir de concert.

Existe-t-il des difficultés? Oui. Devrions-nous, dès le début de l'enquête, pouvoir déterminer le statut des personnes concernées afin de savoir à quel moment il convient d'échanger les renseignements en question? En raison de la complexité de l'enquête, il est parfois difficile de communiquer certains renseignements. Lorsque l'enquête part dans plusieurs directions, la communication, à un autre organisme, de certains éléments, risque de nuire à une des enquêtes entamées dans le cadre du même dossier.

Ces diverses considérations doivent être prises en compte, mais nous sommes parfaitement conscients que l'échange de renseignements est un élément essentiel de l'approche pangouvernementale de la sécurité nationale, de la sécurité économique de notre pays. De tels échanges sont essentiels, car chaque organisme détient des renseignements dont les autres peuvent avoir besoin.

• (0925)

Mme Salma Zahid: Comment IRCC pourrait-il faire pour assurer à la fois la protection des renseignements personnels et la communication de renseignements nécessaires au traitement des demandes?

Mme Anita Biguz: Permettez-moi de répondre, monsieur le président.

Dans le cadre des procédures de vérification des antécédents criminels, les renseignements pertinents sont archivés dans le Système mondial de gestion des cas, un système sécurisé. Ces données sont en outre transmises à la GRC, et l'ASFC y a, elle aussi, accès.

Nous pouvons ainsi très rapidement vérifier les antécédents criminels. Il nous faut aussi, dans un certain pourcentage de cas, relever les empreintes digitales des personnes en question. Cela prend un peu plus longtemps, mais en ce qui concerne l'échange de renseignements, les procédures sont déjà en place.

La question porte donc davantage sur la rapidité de ces échanges et sur le délai entre la prise de décision et le moment où l'on obtient effectivement la vérification des antécédents criminels.

Nous effectuons non seulement une vérification du casier judiciaire, mais nous vérifions également la situation de l'intéressé au regard de l'immigration afin de voir si aucun problème ne se pose à cet égard. Nous vérifions en outre les passages aux frontières des individus en cause. C'est un moyen supplémentaire de voir si le dossier soulève des problèmes. Nous procédons par ailleurs à une entrevue approfondie aux fins de la préservation de l'intégrité du programme. C'est, là encore, un moyen de voir si le dossier ne pose pas de problème.

La formation assurée à nos agents a été renforcée afin que chacun comprenne bien le besoin d'examiner les documents originaux en les comparant à des documents types. Nos centres d'expertise sont là pour déceler le genre de problèmes que nos agents peuvent avoir à résoudre à cet égard.

Outre le travail que nous menons de concert avec la GRC et l'ASFC, et en plus des renseignements qu'ils nous fournissent, il y a un certain nombre de facteurs qu'il convient de prendre en compte.

Le président: Nous sommes, hélas, à court de temps.

La parole est à nouveau à M. Généreux, qui dispose de cinq minutes.

[Français]

M. Bernard Généreux: Merci, monsieur le président.

Ma question s'adresse aux représentants du ministère et à ceux de la GRC.

Si je comprends bien, le vérificateur général a présenté des conclusions. Vous attendiez-vous à ces conclusions?

[Traduction]

Mme Anita Biguz: Monsieur le président, il n'y a pas de système parfait et j'aurais été très surprise si le vérificateur général n'avait pas relevé un certain nombre de difficultés. C'est son rôle, après tout.

Tout programme doit être continuellement à la recherche des moyens de s'améliorer. Cela dit, des mesures en ce sens ont déjà été prises en 2012. Un certain nombre d'améliorations ont été apportées au programme et je ne voudrais pas donner l'impression que nous n'avons pas mis en place les systèmes et les procédures nécessaires.

Nous avons, en effet, pris un certain nombre de mesures efficaces. Reste à savoir si elles le sont suffisamment. Le vérificateur général nous fait remarquer que des améliorations s'imposent et nous avons adopté ses recommandations.

Le vérificateur général souhaite, me semble-t-il, que nous nous attachions sérieusement à donner suite à ses recommandations, à faire effectivement ce que nous affirmons entendre faire, et qu'à cet effet nous instaurions un processus de suivi. Nous ne devons pas, selon lui, attendre qu'il pointe d'éventuelles lacunes ou faiblesses pour adopter les mesures qui s'imposent. C'est toute l'importance de nos procédures de contrôle et d'assurance de la qualité. Cela va nous permettre de ne jamais cesser de nous améliorer.

Nous savons que les méthodes frauduleuses évoluent. Les gens trouvent de nouveaux moyens de contourner la réglementation. Il nous faut donc perpétuellement nous adapter et faire en sorte que notre système puisse réagir en conséquence.

• (0930)

[Français]

M. Bernard Généreux: En ce qui concerne le partage des documents et la rapidité avec laquelle cela se fait, vous attendiez-vous à ce rapport? Ma question s'adresse aux représentants de la GRC.

[Traduction]

Surintendant de police en chef Brendan Heffernan (directeur général, Services canadiens d'identification criminelle en temps réel, Gendarmerie royale du Canada): Nous n'ignorons pas l'importance essentielle des délais. En tant qu'organisation opérationnelle nous évoluons constamment et nous sommes continuellement amenés à examiner à nouveau notre manière de faire. Le protocole d'entente a été conclu en 2012 et, depuis lors, notre mode de fonctionnement a, lui aussi, évolué. Nous convenons qu'il y a actuellement lieu de réviser ce protocole d'entente afin de tenir compte des réalités actuelles.

D'après le rapport du vérificateur général, la vérification des casiers judiciaires s'effectue de manière satisfaisante. Il y a, certes, la question des délais. À quel moment convient-il d'intervenir? Y aurait-il lieu, pour mieux répondre aux besoins du programme de citoyenneté, d'effectuer deux fois cette vérification, une fois au début et une seconde fois en fin de procédure?

Nous nous sommes réunis depuis la publication du rapport et nous sommes parfaitement d'accord avec les recommandations. Nous nous sommes réunis avec nos collègues d'IRCC et entretenons avec eux un dialogue continu afin de nous entendre, conformément au plan d'action de notre direction, sur le meilleur moment d'effectuer ces vérifications. Je précise, cependant, que ces vérifications ne rendent compte que des renseignements archivés à l'époque même de la vérification. C'est-à-dire qu'il se peut, une fois la vérification opérée, que la police intervienne ou que des accusations soient portées après la vérification, mais avant que ne soit traitée la demande de citoyenneté.

Il nous faut donc trouver, dans le cadre de cette procédure, le meilleur moment pour effectuer la vérification en question et, sur ce point, nous oeuvrons de concert avec nos collègues d'IRCC. Étant donné les différentes considérations qui peuvent intervenir tout au long de ce processus, il nous faut décider du meilleur moment d'effectuer la vérification. Sur ce point, nous avons obtenu des conseils très utiles de nos collègues d'IRCC.

Le président: Monsieur Orr.

M. Robert Orr: Je voudrais simplement dire que le raccourcissement des délais de traitement des dossiers a permis dans une certaine mesure de réduire les risques au niveau de la vérification du casier judiciaire. Le traitement d'une demande de citoyenneté prenait naguère de deux ans et demi à trois ans. Or, les demandes sont

maintenant traitées en moins d'un an, ce qui veut dire qu'après la vérification du casier judiciaire, il y a beaucoup moins de chances de voir de nouveaux faits intervenir.

[Français]

M. Bernard Généreux: C'est une amélioration, j'en conviens. De votre côté, trouvez-vous que le délai est encore trop long?

[Traduction]

M. Robert Orr: C'est justement une de questions sur lesquelles nous nous penchons à l'heure actuelle. Quel serait le meilleur moment d'effectuer ces vérifications? Nous les avons jusqu'ici effectuées en début de processus, mais nous envisageons maintenant de les faire un peu plus tard. Nous hésitons à les effectuer deux fois, car de 10 à 15 % des demandeurs sont tenus de fournir des empreintes digitales. C'est en effet pour eux une obligation assez lourde. Nous voudrions donc n'avoir à effectuer ces vérifications qu'une seule fois, mais au moment optimal du point de vue de la gestion des risques.

Le président: Je vous remercie, monsieur Orr et monsieur Généreux.

La parole passe à Mme Shanahan.

Mme Brenda Shanahan (Châteauguay—Lacolle, Lib.): Je tiens à remercier nos témoins de leur présence ici. Notre but n'est naturellement pas d'empêcher les gens de venir s'installer au Canada. Nous accueillons volontiers les nouveaux arrivants, mais si la plupart viennent de manière parfaitement légitime en respectant les procédures applicables, la fraude et les graves menaces que cela peut faire peser sur la sécurité publique nuisent à l'immigration.

Je voudrais mieux comprendre le fonctionnement des procédures qui ont été mises en place. Dans tout cela, il y a, me semble-t-il, quelque chose d'organique. Je tiens à mieux comprendre de quoi il s'agit au juste. Comment se déroule le traitement des dossiers? Le dossier d'un demandeur est-il confié du début à la fin à un seul agent? Cela pourrait poser des difficultés, car si l'agent change, les fils du dossier ne seront peut-être pas tous repris. Nous avons tous entendu parler de documents qui se sont perdus ou qui n'ont pas été transmis en temps utile. Pour les personnes qui souhaitent venir s'établir ici, cela peut être une source de frustration, et entraîner de réelles difficultés.

Je ne souhaite pas pour autant que l'on accélère à outrance la procédure d'examen. C'est pour cela que je m'inquiète un peu lorsque j'apprends que les délais d'examen sont passés de 2,5 ans à moins d'un an. Je ne sais pas si c'est vraiment un progrès dans la mesure où cela peut permettre à certains de contourner la réglementation.

Pourriez-vous également nous dire quelque chose des agissements frauduleux de certains consultants? Cette question s'adresse peut-être plus particulièrement aux spécialistes de la sécurité.

Madame Biguzs.

• (0935)

Mme Anita Biguzs: Permettez-moi de répondre. Je demanderais ensuite à M. Orr d'entrer davantage dans le détail.

Les formulaires de demande sont envoyés à notre centre de traitement, à Sydney, et les renseignements qu'ils contiennent sont versés dans le Système mondial de gestion des cas. Nous tentons actuellement de parfaire nos instructions quant à la manière d'entrer ces renseignements dans le système. Cela vaut particulièrement pour les adresses problématiques, afin d'éviter les difficultés provenant de la manière dont les adresses ont été archivées. Le système nous permet de déceler d'éventuelles adresses multiples. C'est cela qui nous permet de voir si l'adresse en question a déjà été utilisée à plusieurs reprises.

Les renseignements sont entrés dans le Système mondial de gestion des cas et c'est à ce moment-là qu'intervient le triage des risques. Nous utilisons pour cela un certain nombre de critères qui nous permettent de repérer les dossiers qui sortent de l'ordinaire, les dossiers qui présentent des aspects plus complexes. C'est ce qui nous permet de repérer d'éventuels problèmes, notamment au niveau de l'adresse...

Les affaires qui ne semblent présenter aucune difficulté sont renvoyées au bureau local qui va alors les traiter conformément à la procédure habituelle. Comme vous le savez, le demandeur doit alors passer un test de ses connaissances. Il y a, par ailleurs, des exigences en matière linguistique. Puis, il y a une entrevue approfondie. La décision intervient après cela si le dossier ne présente aucune difficulté particulière.

Dans les affaires plus complexes, le dossier est, au bureau local, transmis à un échelon plus élevé de décision et soumis à un examen approfondi dans l'optique de l'intégrité du programme. Si l'on relève un problème, au niveau de l'adresse, par exemple, l'affaire peut être renvoyée à notre direction générale du règlement des cas. Les gens de ce service ont les connaissances voulues pour examiner les adresses problématiques.

Mme Brenda Shanahan: Il s'agit donc d'une sorte de procédure circulaire, le dossier étant transmis d'un agent à un autre. Procède-t-on, à une certaine étape, à une sorte d'agrégation des facteurs de risque? Y a-t-il un moyen systématique de les repérer? C'est en effet une chose d'examiner une demande individuelle, mais c'est tout autre chose que de déceler un risque systématique.

Mme Anita Biguzs: Nous évaluons, au départ, les risques éventuels en fonction d'un certain nombre de critères, et nous avons renforcé, en début de procédure, l'examen des indicateurs de risque afin de distinguer entre les risques ordinaires et les affaires plus complexes et problématiques. La procédure est ainsi à deux voies, les affaires plus complexes étant soumises à un examen plus rigoureux.

Le dossier est alors transmis à la direction générale du règlement des cas, puis éventuellement à la GRC ou à l'ASFC. J'insiste sur le fait qu'il s'agit d'une procédure à deux voies.

Monsieur Orr, souhaiteriez-vous ajouter quelque chose à cela?

● (0940)

Le président: Mais alors, monsieur Orr, très brièvement, car nous sommes à court de temps.

M. Robert Orr: Je voudrais simplement préciser un ou deux détails. N'oublions pas que le taux d'acceptation des demandes est d'environ 93 %. Deux pour cent des dossiers sont rejetés en raison des connaissances insuffisantes du demandeur, et de ses aptitudes linguistiques; environ 1 % des dossiers est rejeté pour des raisons ayant trait à la résidence; et environ 3,4 % des demandeurs se désistent. Et puis, il y en a 200 ou 300 qui sont refusés en raison de leurs antécédents criminels. Voilà à peu près ce qu'il en est, mais ces

chiffres permettent de mieux situer le programme et de se faire une idée de la manière dont les demandes sont traitées.

Le président: Nous passons maintenant à nouveau la parole à l'opposition, en la personne de M. Poilievre. Vous avez cinq minutes.

L'hon. Pierre Poilievre (Carleton, PCC): Au paragraphe 7 de son exposé, le vérificateur général dit ceci: « Nous avons examiné 38 cas pour lesquels la GRC aurait dû communiquer des informations sur des mises en accusation au Ministère et nous avons constaté que la GRC avait transmis cette information dans deux cas seulement. » Puis « Nous avons aussi constaté qu'une fois les vérifications judiciaires effectuées, le Ministère n'avait aucune méthode systématique pour obtenir des renseignements directement auprès des forces policières — autre que la GRC — sur les accusations portées contre des demandeurs de citoyenneté. »

Commençons par la deuxième partie de la citation. Est-il effectivement difficile d'obtenir des forces policières le casier judiciaire d'un demandeur de citoyenneté?

Mme Anita Biguzs: Monsieur le président, je vais demander à mes collègues de l'ASFC et de la GRC de répondre sur ce point, mais il est clair que les renseignements qui figurent dans les demandes de citoyenneté sont versés dans le Système mondial de gestion des cas, puis transmis aux divers organismes. Cela nous permet d'effectuer presque immédiatement les vérifications judiciaires.

Dans les cas où l'on doit obtenir des empreintes digitales, les vérifications peuvent prendre plus longtemps, mais, sur ce point, je vais demander à mes collègues de répondre.

Surintendant de police en chef Brendan Heffernan: Comme Mme Biguzs vient de le dire, les demandes de vérification nous sont transmises par la messagerie électronique du gouvernement et son service d'échange de documents, une application de vérification nominale. Dès que nous recevons le nom, la date de naissance et autres renseignements biographiques, nous soumettons ces renseignements à une double vérification: la vérification des antécédents criminels et le fichier nominatif judiciaire du CIPC.

À l'aide d'un algorithme spécial, le système évalue le nom, la date de naissance et autres renseignements biographiques... Si ces renseignements ne correspondent pas à certains critères, nous faisons immédiatement savoir que nos bases de données ne contiennent aucun renseignement défavorable.

Dans le cas contraire, nous indiquons que les résultats de nos recherches ne sont pas concluants et que nous allons devoir obtenir les empreintes digitales du demandeur. En effet, les casiers judiciaires archivés dans notre base de données sont assortis d'un jeu d'empreintes digitales obtenues conformément à l'article 2 de la Loi sur l'identification des criminels. Nous sommes ainsi assurés que la personne dont on a prélevé les empreintes correspond effectivement à tel ou tel casier judiciaire. Nous délivrons ensuite un document certifiant que les empreintes en question correspondent bien à tel ou tel casier judiciaire. Cela prend naturellement un peu plus longtemps.

En réponse à notre demande d'empreintes digitales, Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada envoie à l'individu concerné une lettre lui demandant de se rendre auprès d'un service de police ou autre organisme autorisé à prélever ses empreintes digitales et à nous les envoyer. Sauf prolongation des délais par IRCC, cela doit normalement se faire dans les 30 jours.

Dans certains cas, en raison des renseignements figurant au casier judiciaire, il faut demander à un autre organisme policier un complément d'information. C'est cet organisme qui entre dans le système les renseignements voulus. Ces renseignements lui appartiennent, en effet, et il nous faut parfois demander si les renseignements en question sont effectivement susceptibles d'être communiqués. Cela peut, là encore, prendre un peu de temps, mais les vérifications nominatives ont lieu en premier, puis, selon les renseignements obtenus, il se peut qu'on ait à vérifier les empreintes digitales. Les résultats de nos vérifications sont alors soit envoyés à l'individu en question ou, s'il a signé une renonciation en faveur d'un tiers, directement à IRCC.

● (0945)

L'hon. Pierre Poilievre: En quoi cela diffère-t-il de la vérification des antécédents à laquelle peut procéder un employeur ou organisme à but non lucratif?

Surintendant de police en chef Brendan Heffernan: Ça n'en diffère pas beaucoup. Pour nous, il s'agit en effet d'une vérification civile. Nous ne conservons d'ailleurs pas les empreintes digitales. Une fois la procédure achevée, les empreintes sont automatiquement supprimées.

À partir des renseignements que nous lui fournissons, IRCC peut, par l'intermédiaire du CIPC et de l'ASFC, opérer une vérification plus poussée. Or, ce n'est pas, là, quelque chose que peut faire une compagnie qui souhaiterait vérifier les antécédents d'un employé. Le système du CIPC, auquel nos collègues et nos partenaires ont accès, permet d'effectuer une recherche approfondie.

Le président: Nous passons maintenant la parole à M. Arya. Vous avez cinq minutes.

M. Chandra Arya (Nepean, Lib.): Je voudrais m'en tenir au sujet évoqué par mon collègue, M. Poilievre. Je suis très préoccupé par ce qu'a dit Jamie Solesme, de la GRC. D'après elle, après des dizaines et des dizaines d'années, la GRC en est encore à affirmer qu'elle va étudier les besoins d'IRCC en matière de renseignements.

Selon elle, la complexité des dossiers complique les échanges de renseignements, et d'autres difficultés encore découlent de la législation sur la protection des renseignements personnels et des dispositions de la Charte des droits. Elle reconnaît qu'il existe des problèmes à cet égard.

Cela me porte à conclure que dans un certain nombre de cas, et j'en ignore le nombre, l'insuffisance des échanges d'information entre la police et IRCC a permis à des criminels d'obtenir la citoyenneté canadienne.

Madame Biguzs, êtes-vous certaine que la GRC est bien consciente de vos besoins en ce domaine?

Mme Anita Biguzs: Monsieur le président, nous avons conclu avec ces deux organismes de sécurité un protocole d'entente. Or, me semble-t-il, il va nous falloir expliciter davantage nos besoins et préciser non seulement nos procédures d'échange, mais également les dispositions en vertu desquelles ces échanges peuvent avoir lieu. Le système auquel nous recourons, le Système mondial de gestion des cas est, je le rappelle, sécurisé.

M. Chandra Arya: Vous avez dit beaucoup de bien du Système mondial de gestion des cas mais, selon le vérificateur général, l'ASFC ne parvient pas à tenir à jour les renseignements qu'elle y consigne. Or, à cela, vous répondez que, compte tenu du besoin de protéger l'intégrité des enquêtes en cours, bla-bla-bla, l'agence entend prendre un certain nombre de mesures. L'ASFC ne s'est pas cependant engagée à tenir à jour les renseignements qu'elle archive dans votre base de données.

Mme Anita Biguzs: Dans le cadre du plan d'action de notre direction, mon ministère et les autres organismes se sont engagés à adopter les mesures nécessaires d'ici le mois de décembre. Nous avons déjà engagé des efforts en ce sens mais, d'ici décembre, tout sera prêt.

M. Chandra Arya: Je suis certain que vous entendez que tout cela se fasse d'ici le mois de décembre, mais si l'ASFC s'engage à faire le nécessaire, c'est sous réserve de la « nécessité de protéger l'intégrité des enquêtes en cours ». Il est clair que l'agence ne s'engage pas à vous communiquer tous les renseignements dont vous avez besoin.

Mme Anita Biguzs: Monsieur...

M. Chandra Arya: Peut-être pourrions-nous demander à l'ASFC de nous dire ce qu'il en est.

M. Denis Vinette (vice-président associé intérimaire, Direction générale des opérations, Agence des services frontaliers du Canada): L'agence s'engage à répondre aux besoins d'IRCC. Nous avons accepté le rapport du vérificateur général, ses observations et ses recommandations.

Nous nous sommes engagés à oeuvrer de concert avec IRCC afin de parvenir, à l'échelle nationale, à la précision et à l'uniformité nécessaires au niveau des renseignements à communiquer et des procédures à employer pour cela. Mais, ainsi que mes collègues l'ont rappelé tout à l'heure, il nous faut en cela nous conformer aux dispositions législatives et réglementaires régissant notre travail.

M. Chandra Arya: Il ne me reste qu'une minute et demie. Monsieur le président, la GRC et l'ASFC pourraient peut-être nous faire savoir, par l'intermédiaire du greffier du Comité, les restrictions que la loi impose à ces échanges de renseignements. Nous pourrions peut-être alors voir s'il y a quelque chose à faire.

Le bureau du vérificateur général pourrait peut-être mener un audit des personnes ayant acquis la citoyenneté canadienne au cours des deux ou trois dernières années et vérifier s'il n'y en a pas qui ont pu accéder à la citoyenneté canadienne parce qu'on a manqué de transmettre certains renseignements.

● (0950)

Insp. Jamie Solesme: Je crois pouvoir vous répondre sur ce point.

En ce qui concerne les dispositions législatives applicables, le mot « restriction » n'est peut-être pas celui qui convient le mieux. On devrait peut-être parler d'encadrement. Il s'agit de dispositions qui régissent notre action dans la mesure où nous sommes tenus de protéger les renseignements archivés dans nos bases de données.

L'échange de ces renseignements est soumis à certains paramètres. Ces paramètres sont inscrits dans des textes tels que la Loi sur la protection des renseignements personnels...

M. Chandra Arya: Mais aucune de ces dispositions ne devrait empêcher IRCC d'obtenir les renseignements nécessaires pour éviter que certaines personnes indésirables accèdent à la citoyenneté canadienne. C'est surtout de cela que je...

Insp. Jamie Solesme: Il est vrai que la Loi sur la protection des renseignements personnels contient des dispositions touchant l'échange de renseignements dans le cadre d'affaires affectant la sécurité nationale.

Le président: D'habitude le président intervient à la fin, mais, en ce qui concerne ce que M. Arya vient de dire, je tiens à préciser que nous comprenons fort bien que l'échange d'informations comporte toujours un risque. Nous ne l'ignorons pas. Nous savons également que cela est parfois susceptible de nuire à une enquête en cours. Mais pouvez-vous nous citer des cas où un échange d'informations a gêné, voire bloqué une enquête en cours?

Insp. Jamie Solesme: Dans le contexte des dossiers dont il est fait état dans le rapport?

Le président: Oui.

Insp. Jamie Solesme: ... pas que je sache.

Le président: Mais dans d'autres dossiers, alors.

Insp. Jamie Solesme: Je ne suis pas libre d'évoquer ici d'autres dossiers.

Le président: Je comprends, mais pouvez-vous nous citer un exemple, un cas où un échange d'informations a nuï à une enquête en cours? C'est toujours: « Eh bien, nous ne voulons pas communiquer ces renseignements, car cela risque de nuire à une enquête criminelle. » Mais cela est-il déjà arrivé?

Insp. Jamie Solesme: S'agissant d'une enquête sur le crime organisé, c'est probable. Dans les enquêtes complexes visant plusieurs individus, l'échange de renseignements avec un autre organisme risque effectivement de compromettre les enquêtes.

Tout organisme d'application de la loi est tenu de respecter les obligations découlant des textes applicables. En cas de problème, il faut tenter de résoudre la contradiction et décider de la manière dont il y a lieu de procéder pour obtenir le résultat voulu, c'est-à-dire pour assurer la sécurité du Canada.

Le président: Nous passons maintenant la parole à M. Christopherson.

M. David Christopherson: J'ai beaucoup apprécié les questions qui ont été posées.

Je voudrais introduire une note positive, même si la situation ne semble pas brillante. Examinons le plan d'action. J'ai particulièrement apprécié la manière dont M. Arya a analysé un des engagements qui a été pris. Je suis d'accord avec lui que cet engagement ne semble pas aussi ferme que nous le souhaiterions.

Le plan d'action, qui n'a malheureusement pas été communiqué au public, comprend la recommandation formulée par le vérificateur général, la réponse du ministère, les mesures à mettre en oeuvre, le bureau de première responsabilité et la date cible. Je suis heureux de constater le travail qui a déjà été effectué. À première vue, aucune des dates cibles ne me semble très éloignée et on n'a pas l'impression que l'on cherche à faire traîner les choses en longueur. La plupart de ces dates sont en septembre de l'année en cours, et plusieurs autres en mars de l'année suivante. Voilà donc quelques aspects positifs qu'on aurait tort de négliger.

Mais il s'agit de bien situer les responsabilités et je tiens donc à savoir comment un certain nombre de choses ont pu se produire. La question concerne l'échange de renseignements, peut-être pas telle ou telle donnée précise, mais l'information en général.

Selon le vérificateur général:

le ministère a modifié certains de ses indicateurs de risque visant la fraude en matière de résidence sans avoir mené d'analyse pour déterminer si ces

changements pouvaient compromettre l'intégrité du programme ou si les demandes présentant un risque élevé de fraude seraient ciblées.

Selon le BVG, ces changements ont fait que « beaucoup moins de demandes ont été signalées comme présentant un risque élevé et nécessitant une évaluation approfondie. »

Vous avez donc, du point de vue pratique, modifié les contrôles antifraude mais vous n'avez effectué aucune analyse pour savoir si ces changements allaient dans le bon sens. Je cherche à comprendre comment il se peut que cela se produise dans un ministère alors que les changements introduits sont fonction, justement, des risques qui se présentent. Or, un risque ne découle pas toujours des problèmes les plus en évidence et parfois un petit détail peut, autant qu'un gros programme d'armement, contribuer à la sécurité des Canadiens. Je cherche à comprendre comment vous avez pu modifier vos procédures d'évaluation des risques sans analyser les résultats des changements que vous avez apportés.

• (0955)

Mme Anita Biguzs: En ce qui concerne les changements qui ont été effectués, le vérificateur général a bien dit, je crois, que la documentation qui figure dans les dossiers ne rend peut-être pas complètement compte de ce qui s'est fait. Les changements qui ont été apportés aux indicateurs de risque sont fondés sur les résultats obtenus par nos propres agents, qui se trouvent aux avant-postes et qui sont appelés à se prononcer sur les questions de résidence. On prend en compte ce qu'ils ont pu observer et le genre de problèmes qu'ils ont décelés.

Les changements qui ont été apportés au système l'ont été en fonction de ce qu'on pu apprendre ceux qui sont le plus directement en contact avec ce qui se passe sur le terrain. Il se peut qu'il y ait, à cet égard, des lacunes que nous n'avons pas encore comblées. C'est justement ce que nous tentons de faire en assurant la mise à jour des indicateurs de risque. Nous procédons actuellement à leur évaluation afin d'instaurer une procédure documentée de manière plus rigoureuse.

M. David Christopherson: Vous cherchez à vous justifier, sans cependant répondre à ma question.

Merci, monsieur le président.

Le président: Nous passons à nouveau la parole à M. Harvey.

M. T.J. Harvey (Tobique—Mactaquac, Lib.): Je tiens, d'abord, à vous remercier tous de votre présence. J'ai le plus grand respect pour le travail que vous effectuez et je tiens à vous remercier du temps que vous nous consacrez.

Je voudrais revenir un peu à ce qu'ont dit M. Arya et M. Poilievre, ainsi qu'aux observations de M. Christopherson concernant l'échange de renseignements. Je vais être bref.

Je me suis, moi aussi, penché sur les paragraphes 7 et 8 des observations du vérificateur général, cités par M. Poilievre et selon lesquels sur les 38 cas examinés, ce n'est que dans deux cas que les renseignements voulus ont été communiqués. A priori, rien n'empêchait l'échange des renseignements en cause.

D'après moi, la question de l'échange de renseignements est en même temps celle du refus d'échanger des renseignements. En effet, les ministères et organismes concernés savent quels sont les renseignements qu'il serait souhaitable d'obtenir, mais qui ne peuvent pas être communiqués. Chaque ministère devrait donc à tout le moins savoir si les renseignements en cause existent même si l'organisme qui les détient n'est pas en mesure de les communiquer. Les divers organismes doivent reconnaître les efforts de leurs homologues en vue de l'objectif commun qui est la sécurité du pays. Il s'agit d'ouvrir la voie de la citoyenneté à ceux qui souhaitent l'acquérir, tout en protégeant les citoyens.

Il en va de même du paragraphe 8. Sur les 38 cas étudiés, l'ASFC n'a communiqué au ministère les renseignements voulus que dans 11 cas. Il s'agirait donc de bien préciser que l'on détient effectivement les renseignements voulus, que ces renseignements ne peuvent actuellement pas être communiqués, mais qu'ils le seront dès que possible. Il conviendrait de bien préciser que la base de données contient effectivement des renseignements susceptibles d'affecter telle ou telle demande de citoyenneté.

Qu'en pensez-vous, Jamie? Serait-ce, selon vous, possible? Les divers organismes pourraient-ils collaborer davantage? Ce n'est pas une question que Mme Biguzs a évoquée dans les cinq points de son exposé. On n'a pas vraiment précisé ce qu'on entend faire pour favoriser l'échange de renseignements entre les divers ministères et organismes.

Après cela, je voudrais poser, très rapidement, une question à M. Orr.

•(1000)

Insp. Jamie Solesme: L'échange de renseignements pourrait-il être amélioré? Bien sûr que oui.

Mais il faut comprendre comment se déroule une enquête, et à quel moment intervient l'accusation. Disons qu'une vérification du casier judiciaire ne révèle rien, mais qu'après cette vérification l'intéressé commet un acte criminel et qu'une accusation est portée contre lui, soit par la GRC soit par un autre organisme de police canadien. Une enquête est ouverte, mais elle n'a pas nécessairement abouti au moment où l'intéressé dépose sa demande de citoyenneté. L'intéressé reste sous le coup de l'accusation pendant un certain temps, jusqu'à sa comparution en justice, manifestement, après quoi il est soit condamné, soit relâché. Or, pendant tout ce temps-là, nous sommes tenus au respect de diverses dispositions.

Je sais que l'on se demande à quel moment les renseignements utiles vont être communiqués. Je tiens à préciser, cependant, qu'il y a deux possibilités: soit nous avons les renseignements, mais nous ne les avons pas communiqués, soit nous ne les avons pas et ne pouvons, par conséquent, pas les communiquer. Il est injuste d'attendre d'un organisme répressif qu'il s'en prenne à des gens simplement parce qu'ils sont d'une autre nationalité. Cela serait d'ailleurs parfaitement contraire à une police objective. La Charte des droits nous interdit d'interroger quelqu'un au sujet de sa nationalité ou de sa situation au regard de l'immigration. Ça aussi, il faut le comprendre. Si nous agissions ainsi, on nous le reprocherait. On ne peut pas faire fi de cet aspect des choses. Nous veillons, effectivement, à la sécurité des Canadiens, mais nous sommes tenus en cela au respect de certains paramètres.

Si nous savons que telle ou telle personne a déposé une demande de citoyenneté, soit parce qu'elle nous l'a dit, soit parce que nous l'avons appris autrement ou que nous en avons parlé avec IRCC, et que nous possédons des informations qu'il y aurait lieu de communiquer, les procédures en place nous permettent de le faire.

Mais même si nous ne sommes pas en mesure d'échanger des renseignements, rien ne nous interdit de discuter du dossier.

Le Comité, me semble-t-il, souhaiterait être assuré que nous ferons de notre mieux pour transmettre les renseignements en question. Nous avons, dans le cadre du plan d'action, accepté cette recommandation et nous agissons déjà en conséquence dans le cadre du protocole d'entente avec IRCC. Les précisions que nous allons apporter à ce protocole vont, je crois, répondre à vos préoccupations à cet égard en prévoyant précisément ce qui doit être fait, à quelle époque et selon quelles modalités.

Le protocole d'entente n'est pas assez précis, car s'il prévoit les échanges d'information, les modalités n'en sont pas bien définies. C'est cela qui porte à penser, à tort, que tout est laissé à l'improvisation. Or, il y a tout un ensemble de considérations dont il faut tenir compte.

Le président: Puis-je vous demander d'être bref.

M. T.J. Harvey: J'admets entièrement vos arguments.

Je regrette, mais je n'aurai pas l'occasion de poser de questions à M. Orr.

Je tiens simplement à dire que si quelqu'un, quelle que soit sa nationalité, dépose une demande de citoyenneté, et qu'il est visé, après cela, par une accusation pénale, les renseignements à cet égard devraient être communiqués sur-le-champ. Les accusations portées contre un demandeur de citoyenneté devraient automatiquement être signalées et on devrait savoir que l'intéressé a déposé une demande de citoyenneté. IRCC devrait être averti des accusations portées contre lui, ou du fait qu'il fait l'objet d'une enquête, même si certains renseignements ne peuvent pas pour l'instant être communiqués. Il conviendrait de faire savoir à Citoyenneté et Immigration que l'intéressé est sous le coup d'une accusation afin que l'examen de sa demande de citoyenneté soit suspendu tant que l'accusation est maintenue. Voilà ce que je tenais à dire.

•(1005)

Le président: Est-ce bien comme cela que les choses se passent actuellement?

Insp. Jamie Solesme: Lorsqu'un individu est sous le coup d'une accusation, ou que son nom est entré dans le système du CIPC, nous ne connaissons pas nécessairement son statut vis-à-vis de l'immigration. Cela dit, si nous éprouvons un doute, nous pouvons toujours renvoyer l'affaire à IRCC, et peut-être lui signaler le nom de l'intéressé, mais...

M. T.J. Harvey: Quoi qu'il en soit actuellement, nous devrions tendre vers un tel système, c'est-à-dire vers un système intégré qui permet aux divers organismes de collaborer plus étroitement. On voudrait que toute accusation visant un demandeur de citoyenneté soit portée à l'attention de Citoyenneté et Immigration, que ce soit par l'ASFC, la GRC, ou un autre organisme d'application de la loi.

Le président: Merci, monsieur Harvey.

Nous repassons la parole, pour cinq minutes, à M. Généreux.

[Français]

M. Bernard Généreux: Merci, monsieur le président.

Je vais m'adresser cette fois-ci à M. Ferguson.

En ce qui concerne les documents frauduleux ou potentiellement frauduleux, qu'on appelle les « documents suspects », vous avez fait des constatations à cet égard dans votre rapport. J'aimerais savoir si vous avez perçu un véritable danger ou un risque important lié à cet enjeu par rapport à ce qui se passe actuellement.

M. Michael Ferguson: En général, ce risque est cerné par le ministère. Certaines personnes essaient d'obtenir frauduleusement la citoyenneté canadienne en utilisant des documents suspects ou en les modifiant. Nous avons trouvé que les documents ne sont pas traités de façon uniforme. Ils sont saisis dans certaines régions, mais pas dans d'autres.

Nous avons relevé des problèmes parce que c'est un risque qui est cerné par le ministère. Il est très important que le ministère trouve une façon de régler ce problème et de traiter ces documents de manière uniforme.

M. Bernard Généreux: En passant, j'aimerais vous féliciter pour la qualité de votre français. Je suis très heureux de vous entendre aujourd'hui, surtout après les critiques que nous avons eue au sujet de votre nomination. Vous avez beaucoup progressé et c'est tout à votre honneur.

Madame Biguzs, toujours concernant l'enjeu des documents, y a-t-il une différence entre saisir et conserver les documents potentiellement frauduleux qu'utilisent des gens qui veulent entrer au Canada? Avez-vous des exemples à nous fournir à ce sujet?

[Traduction]

Mme Anita Biguzs: Monsieur le président, je tiens à préciser qu'en ce qui nous concerne le problème découle du fait que la Loi sur la citoyenneté ne nous autorise pas à saisir un document. À supposer que quelqu'un nous a remis une pièce d'identité qui nous paraît suspecte ou frauduleuse... Il peut s'agir d'un passeport qui nous semble avoir été modifié...

[Français]

M. Bernard Généreux: Excusez-moi de vous interrompre, madame Biguzs. Vous dites que vous n'avez pas l'autorité pour saisir ces documents quand les gens rencontrent vos agents. Est-ce bien cela?

Mme Anita Biguzs: Oui, c'est bien cela.

[Traduction]

Aux termes de la Loi sur la citoyenneté, nos agents ne sont actuellement pas autorisés à saisir un document suspect. Le projet de loi C-6, dont est actuellement saisi le Parlement, prévoit une telle autorisation et, si le projet de loi est adopté, nos agents auront désormais ce pouvoir.

La loi sur l'immigration autorise l'ASFC à saisir des documents, mais ce n'est pas le cas d'un agent de la citoyenneté qui, effectivement, ne peut pas s'emparer d'un document frauduleux ou qui a été modifié. Nos agents de la citoyenneté ne savaient donc pas toujours quoi faire lorsqu'ils soupçonnaient qu'un document qui leur était présenté avait été modifié. Nous avons mis à jour les instructions à leur intention, et instauré des procédures applicables en pareil cas. Ils peuvent ainsi consulter un agent de l'ASFC, ou un agent d'immigration en poste dans le même bureau et, s'il s'agit d'un document d'immigration, les dispositions actuelles lui permettent de le saisir.

Afin d'uniformiser la procédure, nous avons donné à nos agents de nouvelles instructions. Si un document leur paraît problématique, ils peuvent maintenant demander au détenteur de leur permettre de s'en emparer.

En cas de refus, la procédure prévoit qu'une copie officielle est faite du document en cause. Nous signalons l'affaire à la direction générale du règlement des cas, dont relève ce genre d'affaires. Nous plantons un jalon dans le système et le traitement de la demande est suspendu tant qu'on ne s'est pas assuré que la pièce d'identité ou titre de voyage ne soulève aucun problème.

Nous espérons que l'adoption du projet de loi permettra de préciser les pouvoirs des agents de la citoyenneté à cet égard. Nous avons, par ailleurs, tenté d'instituer des procédures permettant de régler ce type de situation.

• (1010)

[Français]

M. Bernard Généreux: De quels outils les agents disposent-ils pour détecter des documents potentiellement frauduleux? Ont-ils des outils particuliers à cet égard?

[Traduction]

Mme Anita Biguzs: Nos agents suivent une formation adaptée qui leur apprend à comparer le document original à des documents types. Ils ont accès à un système d'extraction d'images informatisé qui contient des exemplaires des divers titres de voyage qui existent. Cela leur permet de comparer le document qui leur est présenté à des documents types. Je n'ai pas eu moi-même l'occasion de le voir à l'oeuvre, mais je crois savoir que c'est un système très perfectionné qui permet de vérifier l'authenticité d'un titre de voyage.

Nos agents ont en outre accès à une base de données dans laquelle sont archivés tous les documents perdus, volés ou frauduleux. Ils ont appris à vérifier la qualité ou la couleur d'un document en le comparant à des exemplaires de documents authentiques. Il leur est également demandé de s'interroger quant à d'éventuelles différences, et d'examiner très attentivement la photographie apposée au document pour la comparer à la personne qu'ils interviewent. S'ils ne sont pas satisfaits du document qui leur est présenté, ils demandent que l'on produise un document complémentaire.

Tout cela est exposé de manière plus systématique dans les instructions données à nos agents, mais cela fait aussi partie de la formation permanente qui leur est assurée.

Le président: Nous sommes à court de temps. Nous redonnons la parole à M. Lefebvre.

[Français]

M. Paul Lefebvre: Merci, monsieur le président.

[Traduction]

Monsieur Ferguson, au paragraphe 2.24 de votre rapport, vous dites ceci:

Nous avons remarqué un manque d'uniformité dans le traitement des documents suspects. Dans une région, aucun document présumé faux ou falsifié n'avait été saisi aux fins d'une analyse approfondie depuis au moins 2010...

Depuis cinq ans, donc, ce bureau n'avait pas eu l'occasion de s'interroger sur l'authenticité d'un document qui lui était présenté. Est-ce exact?

M. Michael Ferguson: C'est exact. Au paragraphe 2.24 nous signalons le manque d'uniformité entre les diverses régions.

M. Paul Lefebvre: De nombreux consultants gagnent beaucoup d'argent en aidant les immigrants à présenter leur demande de citoyenneté. Ces consultants peuvent-ils choisir le bureau où la demande de citoyenneté sera examinée?

M. Michael Ferguson: Cette question concerne la manière dont les demandes sont réparties entre les divers agents et, sur ce point, je dois m'en remettre au ministère.

M. Paul Lefebvre: Mais si, selon vous, dans une certaine région, aucun agent n'a mis en cause l'authenticité d'un document, un consultant ne va-t-il pas pouvoir orienter ses clients vers, disons, le bureau de Kingston, s'il pense que les vérifications n'y sont peut-être pas aussi rigoureuses qu'à Kitchener?

M. Michael Ferguson: Nous disons simplement que dans la région en question les agents n'ont pas saisi de documents jugés faux ou falsifiés. Il se peut qu'ils aient estimé que certains documents avaient effectivement été falsifiés, sans pour cela le saisir.

Quant à savoir si quelqu'un peut choisir le bureau de la citoyenneté auquel il va s'adresser, le ministère me paraît mieux à même d'expliquer la manière dont les dossiers sont répartis entre ses agents.

• (1015)

M. Paul Lefebvre: Pourriez-vous, madame Biguzs, nous expliquer cela en quelques mots?

Mme Anita Biguzs: Monsieur le président, comme je l'ai dit tout à l'heure, et ainsi que le vérificateur général l'a dit lui-même, le fait qu'aucun document n'ait été saisi dans cette région, ne veut aucunement dire que les agents n'ont pas appliqué intégralement les procédures prévues. Dans la mesure où ils avaient affaire à un document suspect, il est probable que l'entrevue aux fins de la préservation de l'intégrité du programme a été plus poussée et qu'ils ont exigé des documents complémentaires.

Il convient de rappeler qu'ils n'avaient pas l'autorité leur permettant de saisir un document, et c'est pourquoi, dans nos instructions, nous avons tenté de préciser, en pareil cas, la procédure applicable, quelle que soit la région.

M. Paul Lefebvre: Très bien.

Je passe maintenant à ma seconde question. Un consultant, ou quelqu'un d'autre, peut-il choisir le bureau auquel s'adresser pour présenter une demande?

Mme Anita Biguzs: La demande doit être présentée au bureau du lieu de résidence du demandeur.

M. Paul Lefebvre: Donc, si je suis domicilié à Kingston, c'est à ce bureau-là que je dois m'adresser.

Mme Anita Biguzs: Toutes les demandes sont transmises à Sydney, mais, comme je le disais tout à l'heure...

M. Paul Lefebvre: Pardon?

Mme Anita Biguzs: Toutes les demandes sont archivées dans notre système, à Sydney, mais la demande est déposée, et l'entrevue menée, à Toronto disons, si c'est là où habite le demandeur, ou à Vancouver. Tout dépend du lieu de résidence du demandeur.

M. Paul Lefebvre: En réponse à la recommandation concernant les adresses problématiques, votre ministère a répondu ceci:

Le ministère a mis en place des procédures de contrôle de la qualité et procédera à un exercice de vérification en septembre 2016 pour s'assurer que ces procédures sont suivies.

S'agit-il d'un exercice de vérification unique, ou d'une vérification continue? Je vous pose la question parce que vous répondez, à l'égard des recommandations qui ont été formulées, que vous entendez faire cela. Je voudrais m'assurer que tout cela sera suivi d'une année sur l'autre, voire à intervalles plus rapprochés.

Mme Anita Biguzs: Monsieur le président, on juge l'arbre à ses fruits et le cadre pour l'intégrité des programmes que nous avons instaurés comprend de très robustes procédures de contrôle et d'assurance de la qualité. Il prévoit, trois fois par année, des mesures de suivi permettant d'assurer que l'on observe effectivement les pratiques que nous avons instaurées et, si les problèmes persistent, nous modifierons les instructions à nos agents. J'estime que le seul moyen d'améliorer la situation est d'entretenir avec nos agents une boucle de rétroaction continue.

Nous allons également effectuer des vérifications aléatoires afin de nous assurer que nous parvenons effectivement à régler les problèmes qui ont été décelés.

Le président: Monsieur Christopherson.

M. David Christopherson: Je tiens simplement à revenir aux questions que vous a posées M. Lefebvre, sans vouloir le moindrement vous mettre dans l'embarras. Sa question m'a paru pertinente puisque le vérificateur général avait relevé des divergences entre diverses régions. Il voulait savoir, compte tenu de l'existence de ces consultants bien rémunérés, si, malgré la centralisation des demandes à Sydney, quelqu'un pouvait s'organiser pour déjouer le système et présenter la demande dans une région où les contrôles ne sont peut-être pas aussi rigoureux qu'ailleurs. Vous avez répondu que la demande doit être déposée au lieu de résidence du demandeur.

Mais je voudrais savoir si, une fois la demande transmise à Sydney, un consultant bien rémunéré ne pourrait pas déjouer le système et faire en sorte que la demande aboutisse dans un autre bureau où l'affaire pourrait faire l'objet d'un examen moins attentif.

Le président: Monsieur Orr.

M. Robert Orr: Non, c'est bien comme cela que ça se passe.

Toutes les demandes sont centralisées au bureau de Sydney, et c'est là qu'est effectuée l'évaluation des risques. L'influence ne joue pas. Toutes les demandes sont soumises à la même procédure, avant d'être transmises au bureau du lieu de résidence du demandeur. Le dossier est toujours transmis au lieu de résidence du demandeur.

M. David Christopherson: Sans pouvoir être envoyé ailleurs?

M. Robert Orr: Si le demandeur déménage, il se peut, naturellement, que la demande soit transmise ailleurs.

Il en va ainsi parce que nous avons à administrer un test des connaissances, et mener une entrevue. C'est pour cela que le dossier est envoyé là où habite le demandeur.

J'ajoute que, selon le projet de loi C-24, les consultants doivent par ailleurs être en règle avec l'instance de régulation dont ils relèvent. Ce changement a été introduit en 2015 et a peut-être permis de réduire les risques à cet égard.

• (1020)

M. David Christopherson: Il est fréquent, dans la circonscription de Hamilton Centre, que j'aie à m'occuper de ce genre d'affaires, et je souhaiterais que le vérificateur général s'y rende et constate que tout fonctionne correctement.

Je comprends ce que vous venez de nous dire, mais la question que vous a posée mon collègue, M. Lefebvre, est tout à fait légitime. Selon vous, il n'y a pas lieu de s'inquiéter à cet égard, et compte tenu de ce qu'a relevé le vérificateur général, vous estimez qu'il n'y a aucun moyen de déjouer le système. Est-ce exact?

M. Robert Orr: C'est exact.

M. David Christopherson: Très bien. Je vous remercie. Je tenais simplement à le préciser.

Merci, monsieur Lefebvre, pour la pertinence de vos questions.

Le président: La parole est à nouveau à M. Généreux.

[Français]

M. Bernard Généreux: Merci, monsieur le président.

Madame Biguzs, je vous ai posé plus tôt une question sur la saisie ou la conservation des documents potentiellement suspects ou frauduleux. Je vous ai demandé de quels outils le personnel disposait à cet égard. Vous m'avez dit qu'il y avait un élément que vous n'aviez jamais vu. Parlez-vous d'un programme dont vous n'avez jamais pu observer le fonctionnement?

[Traduction]

Mme Anita Biguzs: Monsieur le président, nous disposons de tout un éventail d'outils. J'ai parlé tout à l'heure de ce système informatisé très perfectionné d'extraction d'images. Je crois qu'il s'appelle Edison. On a archivé dans ce système tous les titres de voyage qui peuvent être émis par les divers pays. Cela permet aux agents de comparer le document qui leur est présenté aux renseignements archivés dans le système Edison. Je n'ai pas eu l'occasion de le voir fonctionner, mais il paraît que c'est un système extrêmement précis qui permet effectivement de...

M. Bernard Généreux: Vous ne l'avez jamais vu en action?

Mme Anita Biguzs: Non, je n'en ai pas eu l'occasion, mais M. Orr a pu le voir à l'oeuvre.

[Français]

M. Bernard Généreux: Je présume que M. Orr pourrait peut-être nous décrire exactement ce système. Je veux m'assurer de savoir en quoi consiste l'outil en question.

[Traduction]

M. Robert Orr: C'est un outil international auquel le Canada a accès. On y trouve les éléments de sécurité des passeports de la plupart des pays, et l'agent peut ainsi voir si le document qui lui est présenté comporte ces divers éléments. Cela est très utile lorsqu'on n'est pas certain de l'authenticité d'un document. Cela ne règle pas

tous les problèmes, mais combiné à d'autres moyens, cela permet de voir si un document a été ou non falsifié.

[Français]

M. Bernard Généreux: D'accord. C'est donc dire qu'il y a plusieurs outils et non un seul.

[Traduction]

M. Robert Orr: C'est exact.

[Français]

M. Bernard Généreux: D'accord.

Plus tôt, madame Biguzs, quand je vous ai parlé de la saisie et de la conservation des documents, vous m'avez répondu que vos agents ne pouvaient pas saisir de documents, mais que les agents d'Immigration Canada ou de la GRC pouvaient le faire.

Est-ce à dire que tous les bureaux de ces agents se retrouvent au même endroit? Est-ce que des agents de différentes organisations travaillent ensemble dans tous les bureaux, partout au Canada?

[Traduction]

Mme Anita Biguzs: Je vais demander à M. Orr de vous apporter sur ce point une réponse plus précise, mais souvent, nous sommes à proximité d'un agent de l'ASFC, ou de la GRC. Si le document suspect est un document d'immigration utilisé à des fins d'immigration au Canada, la Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés permet de le saisir. Dans ce cas-là, nous faisons appel à un agent de l'ASFC, ou à un de nos agents d'immigration — je dis bien un agent d'immigration, et non un agent de la citoyenneté — qui peut saisir le document, comme la Loi l'autorise à le faire.

Vous pourriez peut-être nous en dire un peu plus à ce sujet.

M. Robert Orr: Comme la sous-ministre vient de le dire, la Loi sur la citoyenneté ne nous autorise pas à saisir un document, mais nous pouvons le saisir en vertu des dispositions de la Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés. Si, comme c'est souvent le cas, il y a un lien entre le document en question et l'immigration, nous sommes, aux termes de cette loi, autorisés à saisir le document.

Il se peut que cela soit fait par un de nos agents de l'immigration car, généralement, dans les locaux du ministère, les agents de l'immigration et ceux de la citoyenneté travaillent côte à côte. En cas de besoin nous nous adressons à l'ASFC, car nous occupons parfois les mêmes locaux, mais ce n'est pas souvent le cas.

[Français]

M. Bernard Généreux: Quel est le pourcentage des bureaux au Canada qui sont partagés par les deux organisations?

[Traduction]

M. Robert Orr: C'est presque toujours le cas dans les services de l'immigration et de la citoyenneté, mais pour l'ASFC, la situation est différente, sans que je puisse vous citer de chiffres à cet égard.

• (1025)

[Français]

M. Bernard Généreux: Ce partage, la présence des fonctionnaires d'Immigration Canada et le fait qu'ils soient en mesure de saisir des documents potentiellement frauduleux détenus par d'autres personnes diminuent-ils le risque de fraude?

[Traduction]

M. Robert Orr: Il convient, me semble-t-il, de faire une distinction entre le risque de fraude et la saisie des documents, car cela n'a pas du tout la même importance...

[Français]

M. Bernard Généreux: Je vous donne l'occasion de préciser cette question.

[Traduction]

M. Robert Orr: Le vérificateur général a, à juste titre, relevé un manque d'uniformité dans la saisie des documents. Si l'on parvient maintenant à saisir ce type de document au sein même des locaux de l'immigration, cela va effectivement réduire les risques de fraude. Je ne suis pas sûr par contre que cela facilitera la détection des fraudes car, pour détecter une fraude éventuelle, il nous faut prendre en compte tellement d'éléments qu'il n'est pas si important que cela de pouvoir saisir un document dans les locaux de l'immigration.

Le président: Nous passons maintenant la parole à Mme Zahid.

Mme Salma Zahid: Madame Biguzs, vous avez évoqué le projet de loi C-6, qui confère aux fonctionnaires de l'immigration le pouvoir de saisir les documents qui paraissent avoir été falsifiés ou modifiés. Ce qui me paraît inhabituel, c'est que cette disposition était plus explicite auparavant. Pourriez-vous nous expliquer un peu comment ces nouveaux pouvoirs vont aider à combattre la fraude en matière de citoyenneté?

Mme Anita Biguzs: Monsieur le président, ce texte de loi confère aux agents de la citoyenneté un pouvoir qu'ils n'avaient pas auparavant. Lorsque, à l'appui d'une demande de citoyenneté, on leur présente un document qui leur inspire des doutes, s'ils ont des motifs raisonnables de penser que le document en question a été obtenu ou utilisé de manière illicite, ou qu'il a été modifié ou falsifié, les agents peuvent désormais, en vertu de l'autorité conférée au ministre, le saisir. Il peut s'agir d'un passeport qui paraît suspect ou problématique, ou des papiers d'identité ou de tout document attestant la résidence au Canada.

Un agent peut désormais saisir le document à des fins d'enquête. Cela ne veut pas nécessairement dire que l'individu concerné a effectivement commis une fraude, mais de tels documents peuvent être saisis aux fins d'enquête afin de découvrir si une fraude a effectivement été commise.

Mme Salma Zahid: Mais, par ailleurs, face à des renseignements inexacts ou contradictoires, vous avez demandé à vos agents d'adopter le mode d'entrée de Postes Canada. S'agit-il, selon vous, d'adopter un mode uniforme d'entrée des données afin d'éviter les divergences au niveau de l'adresse? Ou bien est-ce que vous allez prendre d'autres mesures pour vous assurer que les données sont entrées de manière exacte et uniforme?

Mme Anita Biguzs: Les directives et les instructions envoyées à nos agents précisent bien qu'avant d'inscrire une nouvelle adresse, ils doivent s'assurer qu'une adresse différente n'a pas déjà été entrée dans le système. Il faut donc faire une vérification afin d'éviter d'inscrire, pour la même personne, plusieurs adresses. Les instructions à cet égard sont très claires.

En outre, pour l'inscription d'une nouvelle adresse, les agents doivent suivre les directives de Postes Canada. Nous allons assurer le suivi à cet égard pour veiller au respect de ces procédures afin que les adresses soient inscrites de manière uniforme, l'appartement étant toujours indiqué au début ou à la fin. Nous allons uniformiser les pratiques pour l'ensemble du système.

Mme Salma Zahid: Comment allez-vous faire pour vous assurer que tout se passe comme prévu?

Mme Anita Biguzs: Nous allons veiller à cela dans le cadre de nos procédures d'assurance et de contrôle de la qualité afin de régler les problèmes touchant la manière dont les adresses sont répertoriées dans le système.

Mme Salma Zahid: Je voudrais partager mon temps de parole avec Mme Shanahan.

• (1030)

Le président: Madame Shanahan, vous avez la parole.

Mme Brenda Shanahan: Je vais poursuivre dans la même ligne, car je suis très surprise qu'il y ait encore, à l'époque où nous sommes, des problèmes au niveau de l'entrée des données.

Vous nous avez dit que vos agents suivent une formation, et qu'ils reçoivent des instructions, mais quelles mesures d'évaluation du rendement avez-vous adoptées pour vous assurer que les lignes directrices sont effectivement respectées et que tout se passe correctement? Il s'agit de formulaires papier et d'une manière très subjective de traiter des données concrètes.

Mme Anita Biguzs: Monsieur le président, nous avons non seulement amélioré les lignes directrices et les instructions opérationnelles destinées aux agents de la citoyenneté, mais nous nous réunissons régulièrement avec eux dans le cadre de groupes de travail et de conférences téléphoniques afin de renforcer nos procédures. Encore une fois, le seul moyen que nous ayons de vérifier si les mesures que nous avons instaurées sont effectivement observées est de veiller au contrôle et à l'assurance de la qualité. C'est, en ce qui me concerne, une véritable obligation. La division de l'intégrité du programme nous aide à assurer le contrôle de la qualité, à valider ce qui se fait et, aussi, à effectuer des vérifications aléatoires. Des exercices réguliers et ciblés permettent d'assurer qu'on s'attaque effectivement aux problèmes qui se posent.

Mme Brenda Shanahan: Je suis heureuse que vous ayez abordé la question du cadre d'assurance de la qualité, car, aux paragraphes 2.48 à 2.53 de son rapport, le vérificateur général évoque les indicateurs de risque et la manière dont ils avaient été initialement définis. Or, selon le vérificateur général, ces indicateurs n'étaient pas assez précis. Ils ne reposaient pas sur aucun élément probant. Cela devrait, j'imagine, être en grande partie dû à des défaillances humaines. Je ne parle pas d'erreurs délibérées, mais cela peut néanmoins laisser passer des demandes frauduleuses.

Pourriez-vous nous expliquer ce que vous avez fait pour améliorer les indicateurs de risque.

Mme Anita Biguzs: Nous avons instauré une procédure de documentation des indicateurs de risque. Il s'agit essentiellement d'extraire les éléments pertinents des dossiers qui ont été rejetés. Nous analysons ces dossiers et nous répertorions les problèmes qui ont été relevés. Nous sollicitons en outre les commentaires de nos agents au sujet des entrevues qu'ils ont menées et des problèmes qu'ils ont repérés. S'ajoutent à cela les éléments transmis par l'ASFC et la GRC.

Nous confirmons la valeur de nos indicateurs de risque au regard des éléments probants que nous avons documentés. Nous entendons évaluer et réévaluer beaucoup plus régulièrement les indicateurs de risque, mais aussi les documenter afin d'établir une base de référence.

On nous a, en effet, reproché l'absence de base de référence permettant d'évaluer nos progrès. Or, le cadre d'intégrité du programme vise en partie à établir une base de référence nous permettant de savoir si nous avons progressé. Les tendances sont-elles à l'amélioration? Nos pratiques se sont-elles améliorées, ou recèlent-elles encore des lacunes?

Mme Brenda Shanahan: Je vous remercie. Nous serons heureux de voir les résultats des mesures que vous avez instaurées.

Le président: Bon, monsieur Arya, vous avez la parole. Le temps nous étant compté, vous avez par conséquent une minute.

M. Chandra Arya: Merci, monsieur le président. Je vais être très bref.

Ma question s'adresse à la représentante de la GRC. Vous nous avez dit que les révisions apportées au plan d'action de la direction, sous la rubrique « Mesures à mettre en oeuvre par la direction » doivent traduire les besoins d'IRCC en matière de renseignements nécessaires à la mise en oeuvre de ses programmes, et refléter les éléments que la GRC peut effectivement fournir. Or, il est possible que la GRC ne soit pas toujours en mesure de fournir les renseignements dont aurait besoin IRCC. En effet, selon vous, cela ne serait ni faisable, ni pratique. Sur ce point, pourriez-vous me répondre par oui ou par non?

Insp. Jamie Solesme: C'est exact.

Le président: Je vous remercie. Je pense qu'on a presque terminé.

J'aurais, néanmoins, une ou deux questions à poser. Mme Shanahan a posé une question au sujet de la gestion des données, de leur entrée, et des problèmes qui se posent à cet égard. C'est une question qui a préoccupé tous les membres du Comité. Il ne s'agit pas seulement de votre ministère, mais des ministères dans leur ensemble. Je dois, sur ce point, m'exprimer avec prudence. Il semble en effet que de nombreux ministères éprouvent des difficultés au niveau de la collecte, de la conservation et de la communication des données. Il est aussi question de données qui ont été compromises ou qui sont tout simplement inexactes. Vous avez évoqué les mesures de contrôle et d'assurance de la qualité. Je suis heureux que vous l'ayez fait, car je pense que, dans notre rapport, nous allons sûrement évoquer la question du contrôle des données. Nous allons aborder la question du cadre de contrôle de la qualité que vous entendez mettre en place, et des mesures que vous avez prises pour assurer son fonctionnement correct.

Je voudrais maintenant revenir à une question qui a été posée en début de séance. Dans la pièce 2.4, le vérificateur général présente un tableau expliquant le manque de constance dans l'identification de plusieurs demandeurs différents utilisant la même adresse. En réponse à une question antérieure, vous avez très raisonnablement expliqué que les réfugiés qui arrivent sont généralement hébergés dans des logements temporaires, un même logement pouvant être mis à la disposition de réfugiés successifs. Or, nous nous sommes reportés à ce que le vérificateur général a dit à cet égard: « Nous avons constaté que les agents qui travaillaient dans des bureaux en région détectaient régulièrement des adresses problématiques et... ». Autrement dit, ils considéraient que ces adresses étaient effectivement problématiques. Or, elles ne l'auraient pas été s'il s'était effectivement agi d'un logement provisoire mis à la disposition de réfugiés. Le vérificateur général a ensuite dit « Ils [les agents] les transmettaient à l'administration centrale du ministère. Nous avons cependant constaté des cas où de nombreux demandeurs avaient utilisé les mêmes adresses pendant plusieurs années à l'insu des agents de la citoyenneté qui avaient traité leurs demandes ». Ils n'avaient donc rien remarqué. Ils ne s'en étaient pas aperçus. Ainsi,

une même adresse a été utilisée par au moins 50 demandeurs différents au cours de périodes de temps se chevauchant entre 2008 et 2015. Sept de ces demandeurs ont obtenu la citoyenneté canadienne. Le vérificateur général a conclu sur ce point en disant « Cette adresse a fini par être détectée en 2015 lors d'une enquête sur une fraude relative à la résidence... ».

Est-ce à dire que certains des logements temporaires destinés à des réfugiés ont fait l'objet d'un emploi frauduleux, mais que nous continuons à utiliser ces adresses. Nous continuons à utiliser ces locaux bien que l'adresse ait été détectée lors d'une enquête menée par l'Agence des services frontaliers du Canada sur une fraude relative à la résidence, puis inscrite sur la liste des adresses problématiques établie par le ministère. Pourriez-vous nous en dire un peu plus à cet égard?

Monsieur Ferguson, êtes-vous satisfait de la réponse du ministère, selon qui, eh bien oui, mais cela s'explique de diverses manières, notamment par le fait qu'il s'agit d'un logement provisoire destiné à des réfugiés?

Je demanderai, après cela, à Mme Biguzs, de nous préciser ce qu'il en est.

• (1035)

M. Michael Ferguson: La question revêt plusieurs aspects. D'abord, ainsi que vous venez de le dire, il s'agissait d'adresses problématiques. Le fait qu'une même adresse ait été utilisée par plusieurs demandeurs différents ne pose pas nécessairement de problème, mais il s'agissait, en l'occurrence, d'adresses jugées problématiques et les agents auraient donc dû s'y intéresser de plus près.

Il arrive effectivement qu'une adresse soit utilisée par plusieurs demandeurs différents. Lorsque cela se produit, il convient de s'en enquêter. Si une adresse est effectivement utilisée par plusieurs personnes différentes et que le ministère sait que, par exemple, c'est l'adresse d'un logement mis à la disposition de réfugiés, il n'y a aucune raison de l'inscrire sur la liste des adresses problématiques.

La question était donc de savoir si, face à une adresse problématique, les agents du ministère ont fait ce qu'ils auraient dû faire.

Le président: Or, il semble que, pour une raison ou pour une autre, certains agents n'aient pas remarqué qu'il s'agissait effectivement d'une adresse problématique.

• (1040)

M. Michael Ferguson: C'est là que nous voulions en venir. Soit le ministère considérait cette adresse comme problématique sans cependant l'avoir signalé, soit l'adresse a été inscrite sur la liste des adresses problématiques au moment où la demande de citoyenneté a été présentée, qu'elle a été archivée dans le système en tant qu'adresse problématique, mais que l'agent de la citoyenneté n'a pas cherché à savoir comment il se faisait que le demandeur ait pu donner cette même adresse.

Selon nous, ce qui posait problème, ce n'est pas le fait que l'adresse en question ait été utilisée par plusieurs demandeurs différents, mais le fait qu'il s'agissait d'une adresse jugée problématique. La procédure dont il a été fait état n'a pas été suivie, et, selon nous, l'agent de la citoyenneté aurait dû s'assurer que le renseignement avait effectivement été entré dans le système, après quoi il aurait dû appliquer la procédure prévue.

Le président: Très bien. Je vous remercie.

Voilà qui met fin à une séance particulièrement intéressante. Je pense que nous avons tous appris quelque chose. Il nous reste à formuler nos recommandations et à rédiger le rapport. Nous aurons peut-être à vous demander des compléments d'information, ou à vous inviter à comparaître à nouveau devant le comité.

Je vous invite, vous et le vérificateur général, à transmettre à notre greffier des éléments supplémentaires, si vous estimez que, faute de temps, nous avons fait l'impasse sur certaines questions. N'hésitez surtout pas à le faire.

Lors de la préparation de nos rapports, il est fréquent que nous sollicitons des renseignements complémentaires. N'hésitez pas non plus à nous faire part des questions qui pourraient subsister à l'issue de cette réunion. Nous en ferons état dans notre rapport.

Le Comité veille à ce que les ministères donnent suite aux engagements qu'ils ont pris suite à un rapport du vérificateur général. Nous prenons cette tâche très au sérieux.

Nous vous remercions de votre présence. 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>