2011

Rapport du

vérificateur général du Canada

à la Chambre des communes

AUTOMNE

Chapitre 2

L'octroi des visas

Bureau du vérificateur général du Canada

Le Rapport d'automne 2011 du vérificateur général du Canada comporte les questions d'une importance particulière, les points saillants des chapitres, des annexes et cinq chapitres. La table des matières principale du Rapport se trouve à la fin du présent document.

Avis au lecteur : Le Bureau du vérificateur général du Canada a décidé de modifier sa terminologie à la suite de l'adoption des nouvelles normes d'audit. À titre d'exemple, le lecteur remarquera que le terme « vérification » a été remplacé par « audit » dans le présent chapitre.

Dans le présent Rapport, le genre masculin est utilisé sans aucune discrimination et uniquement dans le but d'alléger le texte.

Le Rapport est également diffusé sur notre site Web à l'adresse www.oag-bvg.gc.ca.

Pour obtenir des exemplaires de ce rapport et d'autres publications du Bureau du vérificateur général, adressez-vous au :

Bureau du vérificateur général du Canada
240, rue Sparks, arrêt 1047D
Ottawa (Ontario)
K1A 0G6

Téléphone : 613-952-0213, poste 5000, ou 1-888-761-5953
Télécopieur : 613-943-5485
Numéro pour les malentendants (ATS seulement) : 613-954-8042
Courriel : distribution@oag-bvg.gc.ca

This document is also available in English.

© Sa Majesté la Reine du Chef du Canada, représentée par le Ministre des Travaux publics et Services gouvernementaux, 2011.

N° de catalogue FA1-2011/2-2F-PDF
ISBN 978-1-100-98061-4
ISSN 1701-5421

Chapitre

2

L'octroi des visas

Rapport d'audit de performance

Le présent rapport fait état des résultats d'un audit de performance réalisé par le Bureau du vérificateur général du Canada en vertu de la *Loi sur le vérificateur général*.

Un audit de performance est une évaluation indépendante, objective et systématique de la façon dont le gouvernement gère ses activités et ses ressources et assume ses responsabilités. Les sujets des audits sont choisis en fonction de leur importance. Dans le cadre d'un audit de performance, le Bureau peut faire des observations sur le mode de mise en œuvre d'une politique, mais pas sur les mérites de celle-ci.

Les audits de performance sont planifiés, réalisés et présentés conformément aux normes professionnelles d'audit et aux politiques du Bureau. Ils sont effectués par des auditeurs compétents qui :

- établissent les objectifs de l'audit et les critères d'évaluation de la performance;
- recueillent les éléments probants nécessaires pour évaluer la performance en fonction des critères;
- communiquent les constatations positives et négatives;
- tirent une conclusion en regard des objectifs de l'audit;
- formulent des recommandations en vue d'apporter des améliorations s'il y a des écarts importants entre les critères et la performance évaluée.

Les audits de performance favorisent une fonction publique soucieuse de l'éthique et efficace, et un gouvernement responsable qui rend des comptes au Parlement et à la population canadienne.

Table des matières

Points saillants 1

Introduction 5

Le cadre législatif régissant l'admissibilité 5

Notre audit précédent et les événements subséquents 8

Objet de l'audit 9

Observations et recommandations 9

Détermination de l'admissibilité 9

La formation initiale des agents des visas est bonne et il y a un réseau de soutien 10

Les agents des visas ont besoin de meilleurs outils afin de pouvoir détecter les demandeurs qui pourraient être interdits de territoire 11

Il faut améliorer l'assurance de la qualité dans le cadre de l'octroi des visas 15

Filtrage de sécurité 16

L'Agence des services frontaliers du Canada n'a pas recensé toute l'information que pourraient fournir ses partenaires en matière de sécurité 16

Les systèmes et les pratiques de l'Agence des services frontaliers du Canada doivent être améliorés pour faire en sorte que les agents des visas obtiennent de judicieux conseils 17

Contrôle médical 22

Il est nécessaire d'améliorer la stratégie visant à protéger la santé des Canadiens et à garantir leur sécurité 22

Il est nécessaire d'améliorer l'assurance de la qualité afin de gérer et de surveiller les risques médicaux 26

Gouvernance, gestion du risque et mesure du rendement 27

Citoyenneté et Immigration Canada et l'Agence des services frontaliers du Canada continuent de préciser leur relation 27

Il faut mettre en œuvre la gestion conjointe du risque liée à la détermination de l'admissibilité 27

L'information sur la mesure du rendement n'est pas disponible 28

Conclusion 30

À propos de l'audit 31

Annexe

Tableau des recommandations 34

L'octroi des visas

Points saillants

Objet

Les personnes d'autres pays – les ressortissants étrangers – qui veulent venir s'établir au Canada à titre de résidents permanents doivent présenter une demande de visa canadien. Les ressortissants étrangers qui souhaitent entrer au Canada à titre de résidents temporaires doivent aussi présenter une demande de visa, sauf s'ils viennent d'un pays que le Canada a dispensé de cette obligation. Pour obtenir un visa, les ressortissants étrangers doivent satisfaire à toutes les exigences de la catégorie au titre de laquelle ils présentent leur demande, et ils doivent être admissibles à entrer au Canada. En 2010, les missions canadiennes à l'étranger ont traité les demandes de 1,36 million de ressortissants étrangers (dont 317 000 demandaient un visa de résidence permanente).

La *Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés* régit l'admissibilité des ressortissants étrangers à entrer au Canada. Elle définit différentes situations dans lesquelles un ressortissant étranger se verrait interdit de territoire, c'est-à-dire qu'il ne serait pas admissible à entrer au Canada. C'est le cas, par exemple d'une personne qui pose un risque pour la santé ou la sécurité des Canadiens. Citoyenneté et Immigration Canada (CIC) et l'Agence des services frontaliers du Canada (ASFC) se partagent la responsabilité d'appliquer les dispositions de la *Loi*.

Avant d'octroyer un visa, les agents de CIC doivent établir si le demandeur est admissible à entrer au Canada. L'ASFC les appuie dans cette tâche en coordonnant et en fournissant, avec l'aide du Service canadien du renseignement de sécurité et de la Gendarmerie royale du Canada, des renseignements sur les demandeurs.

Nous avons vérifié si Citoyenneté et Immigration Canada et l'Agence des services frontaliers du Canada géraient les risques associés à la détermination de l'admissibilité avant d'accorder un visa, conformément à l'objectif de la *Loi* de protéger la santé des Canadiens et de garantir leur sécurité.

Les travaux d'audit dont il est question dans le présent chapitre ont été pour l'essentiel terminés le 29 avril 2011.

Pertinence

Les événements qui ont secoué le monde au cours de la dernière décennie ont changé la nature des dangers auxquels est exposée la société canadienne. Des maladies sévissant dans d'autres pays qui peuvent se propager rapidement dans le monde, des actes de terrorisme et le crime organisé à l'échelle de la planète montrent à quel point il est important de repérer les personnes qui présentent un risque et de les empêcher d'entrer au Canada.

La détection des demandeurs de visas qui ne sont pas admissibles est un processus très complexe qui repose en grande partie sur le jugement et l'expérience des agents des visas de CIC dans les missions à l'étranger, et sur l'information dont ceux-ci disposent. Les agents des visas doivent prendre la meilleure décision possible selon les renseignements et le temps dont ils disposent. Il faut donc que leurs partenaires en matière de sécurité et de santé leur fournissent en temps opportun des renseignements fiables sur les demandeurs.

Constatations

- Citoyenneté et Immigration Canada et l'Agence des services frontaliers du Canada ont pris certaines mesures pour parer aux faiblesses de longue date qui caractérisent le processus suivi pour déterminer si un demandeur de visa est admissible au Canada. Malgré cela, des lacunes persistent dans le processus utilisé pour détecter les ressortissants étrangers qui pourraient être interdits de territoire pour des raisons de santé et de sécurité. CIC et l'ASFC n'ont pas les outils et l'information nécessaires pour donner l'assurance que les risques liés au processus de détermination de l'admissibilité sont gérés adéquatement.
- Certains des outils et des indicateurs de risque que les agents des visas utilisent pour détecter les personnes qui ne sont pas admissibles, et pour savoir quand demander des conseils à leurs partenaires en matière de sécurité, ne sont pas mis à jour ou ne sont pas toujours accessibles. De plus, de nombreux analystes de l'ASFC qui fournissent des conseils en matière de sécurité aux agents des visas n'ont pas reçu la formation officielle nécessaire pour ce faire. Les documents à l'appui des conseils envoyés aux agents des visas jettent peu de lumière sur la façon dont les analystes ont effectué leurs évaluations et, dans de nombreux cas, les vérifications qui auraient dû être effectuées ne l'ont pas toutes été.
- CIC manque de directives sur l'application de deux critères clés retenus aux fins du contrôle médical – le danger pour la santé publique et le danger pour la sécurité publique. Le Ministère a amorcé certains travaux pour expliquer ce que ces critères veulent dire. Toutefois, le contrôle médical visant à déterminer

le danger pour la santé publique cible essentiellement les deux mêmes maladies depuis 50 ans – la syphilis et la tuberculose. Même si aujourd'hui, 56 maladies exigent une surveillance nationale au Canada, CIC n'a pas effectué d'évaluation pour établir si les ressortissants étrangers devraient être soumis à des tests obligatoires pour dépister certaines de ces maladies.

- CIC et l'ASFC n'ont pas de pratiques systématiques d'assurance de la qualité ou de mesures de rendement en place pour établir dans quelle mesure ils parviennent à détecter les personnes qui ne sont pas admissibles à entrer au Canada pour des motifs liés à la santé ou à la sécurité. La plupart des pratiques d'assurance de la qualité actuelles visent à appuyer les décisions de refuser un visa. Étant donné que ces décisions concernent un très faible pourcentage de demandes chaque année, cela signifie que la qualité de la grande majorité des décisions n'est pas vérifiée.

Réaction des entités — Les entités acceptent toutes nos recommandations. Une réponse détaillée suit chacune des recommandations du chapitre.

Introduction

Le cadre législatif régissant l'admissibilité

2.1 La *Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés*, entrée en vigueur en 2002, régit l'immigration au Canada. L'un de ses objectifs consiste à protéger la santé des Canadiens et à garantir leur sécurité. Citoyenneté et Immigration Canada (CIC) et l'Agence des services frontaliers du Canada (ASFC) ont la responsabilité commune d'appliquer la *Loi* et peuvent refuser l'entrée au Canada pour de nombreuses raisons, notamment pour des préoccupations relatives à la santé ou à la sécurité.

2.2 Citoyenneté et Immigration Canada permet aux ressortissants étrangers d'entrer au Canada à titre de résidents permanents ou temporaires par l'octroi de visas. En vertu de la *Loi*, tous les demandeurs de résidence permanente doivent obtenir un visa avant de venir au Canada. Le visa est également exigé pour quiconque veut obtenir le statut de résident temporaire, à l'exception des citoyens de pays dispensés du visa par le gouvernement canadien. L'obligation d'obtenir un visa de résident temporaire s'applique aux citoyens de plus de 140 pays. Pour obtenir un visa, les ressortissants étrangers doivent répondre à toutes les conditions de la catégorie au titre de laquelle ils présentent leur demande et doivent être admissibles en vertu de la *Loi*.

2.3 Les représentants de l'Agence des services frontaliers du Canada sont chargés de coordonner – de concert avec le Service canadien du renseignement de sécurité (SCRS) et la Gendarmerie royale du Canada (GRC) – l'information concernant les étrangers qui désirent entrer au Canada, et de la fournir aux représentants de CIC afin qu'ils l'utilisent quand ils déterminent l'admissibilité. La pièce 2.1 présente les responsabilités liées à l'application des articles clés de la *Loi* en ce qui a trait à l'interdiction de territoire pour des motifs de santé et de sécurité.

2.4 En 2010, les **agents des visas** de CIC à l'étranger ont traité des demandes de visas de résidence temporaire pour 1,04 million de ressortissants étrangers et pour 317 000 personnes désirant obtenir la résidence permanente. Ces agents évaluent l'information fournie par les demandeurs, recueillent des renseignements additionnels au besoin, demandent aux partenaires fédéraux des conseils concernant la santé et la sécurité, et prennent une décision finale fondée sur leurs connaissances, leur jugement et les outils à leur disposition. La pièce 2.2 illustre le processus de détermination de l'admissibilité.

Agents des visas — Les agents des visas sont des agents canadiens à l'étranger ou des agents des visas recrutés sur place. Les agents canadiens à l'étranger sont des employés de CIC occupant des fonctions à l'extérieur du Canada et qui ont le pouvoir attribué par désignation d'octroyer des visas. Les agents des visas recrutés sur place sont des ressortissants étrangers employés par une mission qui ont des responsabilités similaires à celles des agents canadiens à l'étranger, sauf qu'ils n'ont pas le pouvoir de prendre des décisions sur l'admissibilité relative à la sécurité.

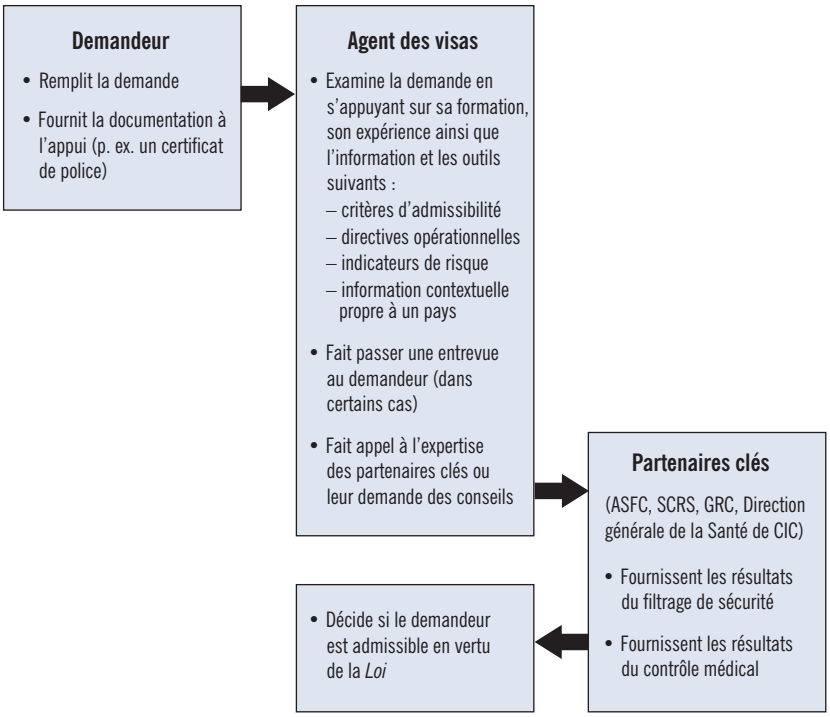
Pièce 2.1 Citoyenneté et Immigration Canada et l'Agence des services frontaliers du Canada se partagent les responsabilités relatives aux dispositions de la *Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés* liées à l'interdiction de territoire.

Article de la *Loi*	Responsabilité de l'élaboration de politiques connexes
Article 33 : Les faits qui donnent lieu à une interdiction de territoire en vertu des articles 34 à 37 sont des faits où il y a un motif raisonnable de croire qu'ils sont survenus, surviennent ou peuvent survenir.	CIC et ASFC
Article 34 (Sécurité) : Le demandeur est l'auteur d'actes d'espionnage, de subversion, de terrorisme ou de violence, ou est membre d'une organisation qui s'est livrée ou se livrera à ces activités.	ASFC
Article 35 (Atteintes aux droits humains ou internationaux) : Le demandeur a commis des crimes de guerre ou des crimes contre l'humanité. Il occupe ou occupait un poste de rang supérieur ou était représentant d'un gouvernement qui a commis des actes de terrorisme, des violations graves des droits de la personne, des génocides, des crimes de guerre ou des crimes contre l'humanité.	ASFC
Paragraphe 36(1) (Grande criminalité) : Le demandeur a été déclaré coupable d'un crime passible au Canada d'une peine d'emprisonnement maximale d'au moins dix ans, ou a commis un tel crime. Paragraphe 36(2) (Criminalité) : Le demandeur a été déclaré coupable d'une infraction punissable au Canada ou a commis une action qui constitue une infraction au Canada.	CIC
Article 37 (Activités de criminalité organisée) : Le demandeur est membre d'une organisation dont il y a des motifs de croire qu'elle se livre à des activités de criminalité organisée ou se livre à de la criminalité transnationale, comme le passage de clandestins, le trafic de personnes ou le recyclage des produits de la criminalité.	ASFC
Article 38 (Motifs sanitaires) : L'état de santé du demandeur pourrait constituer un danger pour la santé publique ou la sécurité publique ou pourrait entraîner un fardeau excessif pour les services sociaux ou de santé du Canada.	CIC

Remarque : Les autres dispositions liées à l'interdiction de territoire, comme les fausses déclarations et les motifs financiers, n'ont pas fait l'objet de l'audit.

Source : Adaptation de la *Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés*

Pièce 2.2 Processus de détermination de l'admissibilité dans le cadre de l'octroi des visas



2.5 Les agents des visas travaillent dans un environnement opérationnel très complexe. Le type de demandes qu'ils traitent et les risques à évaluer varient d'un pays à l'autre. De plus, ces agents peuvent avoir une lourde charge de travail. L'obligation d'atteindre les niveaux annuels en matière d'immigration et le respect des normes de service, qui sont de quelques jours pour l'octroi d'un visa de résidence temporaire, peuvent faire de l'examen des demandes un processus très exigeant.

2.6 Les agents des visas doivent également s'assurer que les décisions défavorables qu'ils prennent sont bien étayées, étant donné que leur travail peut faire l'objet d'un appel à la Commission de l'immigration et du statut de réfugié du Canada ou d'un contrôle judiciaire à la Cour fédérale.

2.7 Au moment de l'audit, les services d'immigration à l'étranger étaient offerts dans 86 **missions** canadiennes où travaillaient environ 270 agents canadiens à l'étranger, 12 médecins de CIC et 1 305 employés recrutés sur place – y compris environ 160 agents des visas recrutés sur place.

Mission — Un bureau du gouvernement du Canada à l'extérieur du pays. Il peut s'agir d'une ambassade, d'un haut-commissariat, d'un consulat général ou d'un consulat.

Notre audit précédent et les événements subséquents

2.8 Dans le chapitre de notre rapport d'avril 2000, intitulé « Le volet économique du programme canadien d'immigration », nous avons constaté que les agents des visas disposaient de peu d'information et d'appui pour déterminer la probabilité que les demandeurs se livrent à des activités criminelles ou mettent en danger la sécurité des Canadiens. De plus, nous avons souligné le besoin de formation afin d'améliorer les compétences des agents des visas en ce qui concerne la prise de décisions. Dans le cadre de l'audit, nous avons également constaté des faiblesses dans la gestion du processus d'admissibilité médicale. Nous avons observé qu'il était nécessaire de définir ce que constituent le danger pour la santé ou la sécurité publiques et le fardeau excessif pour les services sociaux ou de santé afin de faire en sorte que le Ministère puisse se conformer aux dispositions de la *Loi* sur l'interdiction de territoire pour motifs sanitaires – besoin que nous avions également souligné dans notre audit de 1990.

2.9 Depuis notre audit de 2000, la prestation du programme d'immigration a fait l'objet de changements majeurs. En 2002, la *Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés* a remplacé la *Loi sur l'immigration* de 1976 et a modifié les critères d'admissibilité.

2.10 L'Agence des services frontaliers du Canada a été créée en décembre 2003 et les responsabilités liées au renseignement, à l'interdiction de territoire et à l'exécution de la *Loi* ont alors été transférées de CIC à l'ASFC. De plus, en octobre 2004, l'ASFC est devenue responsable du programme d'immigration aux points d'entrée.

2.11 En juillet 2008, CIC et l'Agence de la santé publique du Canada (ASPC) ont signé un protocole d'entente définissant les responsabilités du Ministère en matière de santé sur le plan de l'immigration. L'ASPC est chargée de fournir au Ministère le soutien technique lié aux questions nationales de santé publique, tandis que CIC est chargé de l'élaboration des politiques concernant son mandat relatif à l'immigration.

2.12 Les événements mondiaux qui se sont produits au cours de la dernière décennie ont aussi considérablement modifié les menaces envers la société canadienne. Par exemple, les risques pour la santé provenant d'autres pays peuvent être propagés rapidement à l'échelle de la planète par les voyageurs, et les attaques terroristes dans le monde ont sensibilisé davantage les Canadiens aux risques pour la sécurité.

Objet de l'audit

2.13 Notre audit avait pour principal objectif d'établir si, avant d'octroyer des visas à des ressortissants étrangers, Citoyenneté et Immigration Canada et l'Agence des services frontaliers du Canada géraient les risques associés à la détermination de l'admissibilité en vertu des dispositions de la *Loi* liées à la santé et à la sécurité. Nous n'avons pas examiné d'autres dispositions de la *Loi* sur l'interdiction de territoire, comme les fausses déclarations ou les motifs financiers, ni examiné les dispenses ou les moyens pour contourner l'interdiction de territoire. Nous n'avons pas non plus examiné les autres stratégies utilisées par CIC ou l'ASFC pour refuser l'admission de ressortissants étrangers qui pourraient poser un risque pour le Canada, comme l'interception outremer de voyageurs en route pour le Canada et non munis des documents de voyage requis, le filtrage aux ports d'entrée ou les mesures d'exécution de la *Loi*.

2.14 Nos travaux d'audit ont été réalisés principalement dans les administrations centrales des deux organisations, de même qu'au Service canadien du renseignement de sécurité et à la Gendarmerie royale du Canada. Nous nous sommes également rendus dans six missions à l'étranger chargées d'octroyer des visas. Enfin, nous avons effectué un sondage auprès de tous les agents des visas de CIC travaillant à l'étranger et prenant part à des décisions relatives à l'admissibilité.

2.15 Notre audit a porté sur le processus suivi par les agents des visas à l'étranger pour arriver à une décision sur l'admissibilité avant d'octroyer un visa. Les travaux d'audit ont porté principalement sur la période allant de janvier 2010 à avril 2011, et ont été pour l'essentiel terminés le 29 avril 2011.

2.16 La section intitulée **À propos de l'audit**, à la fin du chapitre, fournit d'autres détails sur l'objectif, l'étendue, la méthode et les critères de l'audit.

Observations et recommandations

Détermination de l'admissibilité

2.17 Les agents des visas de Citoyenneté et Immigration Canada (CIC) sont chargés de déterminer l'admissibilité des demandeurs souhaitant venir au Canada, avant d'octroyer des visas. Le processus de détermination de l'admissibilité exige une compréhension de la *Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés* qui régit l'immigration au Canada. Ce processus repose en grande partie

sur l'information fournie par le demandeur, qui a l'obligation légale de répondre honnêtement aux questions posées sur le formulaire de demande. Toutefois, certains demandeurs peuvent fournir de la fausse information ou des documents frauduleux. Le processus de détermination de l'admissibilité s'appuie donc sur le jugement, la formation et l'expérience des agents des visas pour analyser et valider l'information qu'ils reçoivent des demandeurs. Les agents des visas tiennent aussi compte de l'information fournie par les partenaires clés. Ils doivent prendre la meilleure décision possible avec l'information dont ils disposent. Selon les données de CIC, parmi les demandes traitées en 2010 pour 317 000 personnes désirant obtenir la résidence permanente, près de 69 000 demandes ont été refusées, dont 817 en raison de préoccupations relatives à la santé ou à la sécurité. En 2010, CIC a également traité les demandes de résidence temporaire de près de 1,04 million de personnes, et de ce nombre, a rejeté environ 189 000 demandeurs. Au moment de l'audit, l'information indiquant lesquels de ces cas avaient été rejetés en raison de préoccupations relatives à la santé ou à la sécurité n'était pas disponible.

2.18 Compte tenu du contexte difficile dans lequel les agents des visas exercent leurs fonctions, il faut qu'ils soient appuyés au moyen d'une formation et d'outils adéquats afin d'accomplir leur travail efficacement, surtout dans les situations où l'agent des visas n'a pas encore acquis suffisamment d'expérience.

La formation initiale des agents des visas est bonne et il y a un réseau de soutien

2.19 Au moment de notre audit, environ la moitié des agents canadiens affectés à l'étranger et chargés de déterminer l'admissibilité avaient moins de cinq ans d'expérience dans l'octroi de visas. Nous avons examiné si CIC avait élaboré et mis en œuvre un programme de formation afin de faire en sorte que ses agents aient les compétences nécessaires pour accomplir leur travail.

2.20 Nous avons constaté que la formation initiale obligatoire sur la *Loi*, qui est offerte aux agents au début de leur carrière, était bien structurée et rigoureuse. De plus, une formation de mise à niveau est obligatoire pour les agents qui retournent en affectation à l'étranger après avoir occupé un poste au Canada dont les fonctions ne comprenaient pas le traitement des demandes de visas.

2.21 Une fois qu'ils sont affectés dans des missions à l'étranger, on s'attend à ce que les agents des visas maintiennent les connaissances acquises et se tiennent à jour au moyen de l'autoformation, de consultations auprès des collègues et de l'expérience obtenue en

traitant des dossiers. Ils peuvent également suivre des séances de formation officielles et non officielles à l'étranger. Nous avons toutefois constaté que ces séances étaient offertes de façon ponctuelle et variaient selon les missions. Les évaluations et les plans d'apprentissage annuels peuvent aider à définir les besoins en matière de formation. Cependant, rien ne garantit que tous les agents des visas reçoivent la formation additionnelle nécessaire pour maintenir et renforcer leurs connaissances. Dans leurs réponses à un sondage que nous avons mené dans le cadre de notre audit, les agents des visas ont indiqué que les principales sources de formation additionnelle concernant la prise de décisions relatives à l'admissibilité étaient l'autoformation (87 %) et l'encadrement par les superviseurs ou les collègues à la mission (65 %).

2.22 Les agents des visas ont également accès à un réseau de soutien composé de superviseurs et de collègues au sein de la mission et peuvent consulter des représentants à Ottawa, au besoin. Lors de notre sondage, les agents des visas ont déclaré qu'ils avaient souvent recours à ce réseau.

Les agents des visas ont besoin de meilleurs outils afin de pouvoir détecter les demandeurs qui pourraient être interdits de territoire

2.23 Nous avons cherché à déterminer si les outils dont les agents des visas ont besoin avaient été élaborés et mis à jour, et si les agents avaient été informés de toute mise à jour et modification. Nous avons examiné :

- les directives opérationnelles;
- les guides sur le filtrage de sécurité et les indicateurs de risque;
- les profils de risque propres à chaque pays.

2.24 Les directives opérationnelles, les indicateurs de risque et les profils de risque par pays sont les principaux outils mis à la disposition des agents des visas pour les aider à détecter les risques. Par conséquent, ces outils doivent être tenus à jour pour être utiles dans la détection de personnes qui pourraient être interdites de territoire. Une recommandation générale à cet égard est formulée au paragraphe 2.36.

2.25 **Directives opérationnelles** — Nous avons observé que les guides et les bulletins opérationnels sur les procédures pour appliquer la *Loi* étaient offerts aux agents des visas en format électronique. La plupart des agents considéraient qu'ils étaient utiles et fournissaient suffisamment d'information. Cependant, la capacité limitée de recherche dans l'ensemble des centaines de guides et de bulletins entravait la capacité des agents de trouver rapidement l'information

nécessaire ou de s'assurer qu'ils se conformaient aux procédures, surtout s'ils avaient peu d'expérience. Nous avons également constaté que les directives n'étaient pas toujours élaborées en temps opportun de manière à tenir compte des répercussions que certaines décisions judiciaires avaient eues sur le traitement des demandes.

2.26 Guides sur le filtrage de sécurité et indicateurs de risque — On fournit aux agents canadiens à l'étranger trois différents guides sur le filtrage de sécurité. Ces guides définissent les indicateurs de risque, afin d'aider les agents à repérer les demandeurs qui pourraient être interdits de territoire en raison de **préoccupations relatives à la sécurité** et à déterminer quand transmettre un dossier aux partenaires en matière de sécurité (l'Agence des services frontaliers du Canada, le Service canadien du renseignement de sécurité et la Gendarmerie royale du Canada) pour obtenir des conseils. Dans leurs réponses à notre sondage, 97 % des agents canadiens à l'étranger ont indiqué qu'ils se fiaient à ces guides pour évaluer les risques.

Préoccupations relatives à la sécurité — Risques d'espionnage, de terrorisme ou de subversion (questions de sécurité nationale décrites à l'article 34 de la *Loi*); d'atteinte aux droits humains ou internationaux (article 35); ou de criminalité organisée (article 37).

2.27 L'Agence des services frontaliers du Canada (ASFC) est responsable de mettre à jour les indicateurs de risque. Toutefois, nous avons trouvé que deux des guides sur le filtrage de sécurité n'avaient pas été mis à jour depuis plusieurs années. La dernière mise à jour d'un de ces guides remonte à 1999. Le troisième guide, qui met l'accent sur la sécurité nationale, avait été mis à jour plus fréquemment et faisait l'objet d'une autre révision au moment de notre audit. Cependant, malgré sa responsabilité aux termes de la *Loi* en ce qui concerne les dispositions d'interdiction de territoire liées aux préoccupations relatives à la sécurité, l'ASFC ne participait pas directement à la révision, ce qui pourrait donner lieu à des manques de cohérence entre les trois guides.

2.28 Nous avons observé qu'un très faible nombre de demandeurs dont le dossier a été transmis par les agents des visas aux partenaires de sécurité, conformément aux indicateurs de risque actuels, ont été jugés vraisemblablement interdits de territoire. Dans de nombreux cas, il n'y a peut-être pas d'information ou de préoccupations au sujet du demandeur. Parmi les cas sur lesquels les partenaires ont travaillé en 2010, seulement environ 1 % des demandeurs de résidence temporaire et 0,1 % des demandeurs de résidence permanente ont été jugés vraisemblablement interdits de territoire (voir la pièce 2.3). Nous avons noté qu'il n'y a eu aucune analyse pour déterminer si les indicateurs de risque actuels permettant d'identifier les demandeurs possiblement interdits de territoire sont pertinents ou appliqués de façon convenable.

Pièce 2.3 Seul un petit nombre de demandeurs dont le dossier a été transmis aux partenaires de sécurité ont été jugés vraisemblablement interdits de territoire en 2010

Demandeurs*	Cas finalisés par les partenaires de sécurité	Demandeurs jugés vraisemblablement interdits de territoire
Résidence temporaire		
946 000	74 000	622
Résidence permanente		
257 000	42 000	46

*Note : Les demandeurs qui font l'objet de vérifications de criminalité et de sécurité sont âgés de 18 ans ou plus, à moins de préoccupations à l'égard d'un demandeur plus jeune.

2.29 Profils de risque par pays — Nous avons également constaté que l'information sur les risques propres au pays n'était pas systématiquement fournie aux agents des visas lors de leur arrivée à une nouvelle mission. Par exemple, au cours de nos visites dans les missions, nous avons observé que dans certaines d'entre elles on communiquait aux agents des visas nouvellement affectés de l'information contextuelle importante propre au pays. Dans d'autres missions, les agents ont signalé que le manque d'information propre au pays avait une incidence sur leur capacité de rendre des décisions sur l'admissibilité.

2.30 L'ASFC produit des rapports d'évaluation des pays, lesquels constituent une autre source d'information mise à la disposition des agents des visas pour les aider à cerner les risques. Nous avons constaté que ces rapports n'étaient pas systématiquement produits et transmis aux agents des visas dans les missions à l'étranger. Ils sont produits en fonction de nouveaux événements ou de façon ponctuelle pour répondre à une demande précise de représentants de CIC ou de l'ASFC.

2.31 Mesures pour valider l'information fournie par les demandeurs — La fiabilité de l'information fournie par les demandeurs peut être validée notamment :

- en interrogeant les demandeurs;
- en vérifiant les documents auprès des autorités qui les ont délivrés;
- en obtenant des documents additionnels et des précisions de la part des demandeurs;
- en effectuant des visites.

2.32 Cependant, ces mesures prennent du temps et nécessitent des ressources. Par exemple, les agents des visas des missions que nous avons visitées nous ont informés qu'ils effectuaient rarement des entrevues en personne. Puisque CIC ne consigne pas systématiquement les entrevues effectuées, il n'y a pas de données sur la fréquence des entrevues. À la fin de notre audit, CIC mettait en œuvre un système de gestion des cas qui pourrait lui permettre de recueillir des données concernant les entrevues.

2.33 Dans le cadre de notre sondage, 65 % des agents des visas ont indiqué que l'incapacité de valider l'information fournie par les demandeurs constituait un défi pour déterminer l'admissibilité. Environ la moitié des agents canadiens à l'étranger ont affirmé que souvent ils ne recevaient pas suffisamment d'information de la part des demandeurs pour évaluer si ces derniers pourraient être interdits de territoire en raison de préoccupations relatives à la sécurité.

2.34 L'évaluation de l'interdiction de territoire en raison de préoccupations relatives à la criminalité peut présenter des défis semblables. Par exemple, les demandeurs qui ont l'intention de rester au Canada pour une durée minimale de six mois doivent soumettre un certificat de police délivré par une autorité officielle de chaque pays où ils ont résidé plus de six mois au cours des dix dernières années. Les agents des visas des missions que nous avons visitées nous ont dit qu'il était souvent difficile de valider l'authenticité des certificats de police, selon le pays d'origine. S'ils ne sont pas en mesure de confirmer l'information auprès d'autorités émettrices fiables, les agents des visas disposent de peu d'autres moyens pour vérifier que les demandeurs n'ont pas été reconnus coupables de crimes.

2.35 À la fin de notre audit, CIC avait élaboré et approuvé un Cadre d'intégrité des programmes, lequel met en lumière le besoin de mener des activités de lutte contre la fraude, comme la vérification de l'information fournie par les demandeurs. CIC compte adopter ce cadre graduellement au cours des cinq prochaines années.

2.36 **Recommandation** — L'Agence des services frontaliers du Canada et Citoyenneté et Immigration Canada doivent veiller à ce que les guides opérationnels, les indicateurs de risque et l'information pertinente propre à un pays soient exhaustifs et à jour, et qu'ils soient fournis aux agents des visas en temps opportun pour les aider à détecter les ressortissants étrangers qui pourraient être interdits de territoire.

Réponse des entités — Recommandation acceptée. Un examen des indicateurs de risque actuels a été entamé en collaboration avec les partenaires de la sécurité. Une stratégie sera par ailleurs élaborée en collaboration avec les partenaires de la sécurité afin que les renseignements nécessaires propres à certains pays soient disponibles en temps opportun à l'appui de la prise de décisions en matière d'admissibilité. De plus, un examen et une mise à jour des manuels de politiques seront entrepris pour s'assurer qu'il existe une orientation opérationnelle appropriée pour tout le personnel et les gestionnaires qui prennent part au processus de contrôle de l'admissibilité. Ces travaux seront terminés d'ici juin 2012.

Il faut améliorer l'assurance de la qualité dans le cadre de l'octroi des visas

2.37 Étant donné la complexité du processus d'octroi des visas, nous avons examiné si des progrès avaient été réalisés concernant la mise en œuvre d'un cadre d'assurance de la qualité pour donner suite aux recommandations découlant de nos audits précédents. Des pratiques structurées dans ce domaine peuvent permettre d'assurer la qualité générale du travail effectué et de déterminer la mesure dans laquelle les risques sont bien gérés. Par exemple, elles peuvent démontrer que les indicateurs de risque sont appliqués comme prévu, que le filtrage permet de détecter les personnes interdites de territoire et que des améliorations sont apportées au besoin.

2.38 Nous avons constaté que CIC n'avait pas encore mis en œuvre le cadre d'assurance de la qualité qu'il avait élaboré suite à l'audit que nous avons effectué en 2000. Nous avons observé que certaines missions menaient leurs propres activités d'assurance de la qualité pour examiner la prise de décisions, selon les priorités locales et la disponibilité des ressources. Toutefois, ces activités ne sont toujours pas obligatoires et elles ne sont pas réalisées de façon systématique dans toutes les missions.

2.39 Le Cadre d'intégrité des programmes de CIC de 2011 prévoit que la qualité de la prise de décisions sera surveillée au moyen d'activités d'assurance de la qualité aléatoires, systématiques et ciblées. Nous encourageons le Ministère à mettre en œuvre ce nouveau Cadre conformément au plan qu'il a approuvé et à l'engagement qu'il a pris pour donner suite à une recommandation formulée dans le chapitre intitulé « La sélection des travailleurs étrangers en vertu du programme d'immigration » de notre rapport de novembre 2009. CIC s'était alors engagé à effectuer l'assurance de la qualité de façon uniforme et en fonction des risques dans un délai de deux ans.

Filtrage de sécurité

Filtrage de sécurité — Procédures suivies pour détecter les ressortissants étrangers qui pourraient être interdits de territoire parce qu'ils ont participé, participent ou participeront vraisemblablement à des activités liées à l'espionnage, au terrorisme ou à la subversion; à l'atteinte aux droits humains ou internationaux; ou à la criminalité organisée.

2.40 Les demandeurs âgés de 18 ans et plus sont assujettis à des vérifications de criminalité et de sécurité. (Un agent des visas peut également demander une vérification lorsqu'une personne plus jeune suscite des préoccupations.) L'agent des visas examine d'abord l'information et les documents soumis par le demandeur. S'il détermine qu'une enquête plus approfondie est nécessaire, le dossier du demandeur est transmis aux partenaires pour un **filtrage de sécurité**.

2.41 L'Agence des services frontaliers du Canada (ASFC) est responsable d'appuyer le filtrage de sécurité visant les personnes qui pourraient être interdites de territoire. L'Agence assure la liaison principale dans le cadre du processus de filtrage de sécurité, en partenariat avec le Service canadien du renseignement de sécurité (SCRS) et la Gendarmerie royale du Canada (GRC). Les résultats du filtrage de sécurité sont essentiels pour les agents des visas lorsqu'ils prennent une décision finale sur l'admissibilité d'un demandeur.

L'Agence des services frontaliers du Canada n'a pas recensé toute l'information que pourraient fournir ses partenaires en matière de sécurité

2.42 Nous avons examiné si CIC et l'ASFC avaient recensé l'information utile que pourraient leur fournir la GRC et le SCRS, et s'ils l'obtenaient en temps opportun. Selon les protocoles d'entente entre CIC et ses partenaires en matière de sécurité, l'information pertinente que détiennent les partenaires doit être fournie en temps opportun.

2.43 Nous avons constaté que ni CIC ni l'ASFC n'avaient mené d'évaluation officielle afin de s'assurer qu'ils comprenaient bien la nature et le type d'information que pourraient fournir leurs partenaires en matière de sécurité. Ils n'avaient pas non plus évalué si toute l'information clé nécessaire pour étayer les conseils et les recommandations relatifs à la sécurité leur était fournie.

2.44 Le Service canadien du renseignement de sécurité (SCRS) est le principal partenaire en ce qui concerne le filtrage de sécurité; il intervient dans toutes les demandes de filtrage lié à la sécurité nationale. La GRC participe très peu au processus de filtrage. Bien que l'ASFC ait accès à certaines bases de données sur la criminalité, elle ne consulte pas systématiquement la GRC pour obtenir des renseignements sur les préoccupations relatives à la criminalité organisée.

2.45 Nous avons également constaté que, depuis sa création, l'ASFC n'avait signé de protocole d'entente ou d'accord sur les niveaux de

service avec aucun de ses partenaires en matière de sécurité. Les ententes liées à l'obtention de l'information nécessaire au filtrage de sécurité ayant été conclues entre CIC et le SCRS et entre CIC et la GRC datent de 2002, soit avant que l'ASFC ne soit créée et ne devienne responsable du filtrage de sécurité. Durant notre audit, trois des organisations – l'ASFC, le SCRS et CIC – ont entamé un examen de leur échange d'information aux fins du filtrage des ressortissants étrangers.

2.46 Les résultats du filtrage de sécurité dépendent de l'information dont disposent les partenaires en matière de sécurité et, dans presque tous les cas, ils ont très peu de preuves, voire aucune, qui semblent indiquer que les ressortissants étrangers désirant entrer au Canada sont interdits de territoire. Cependant, lorsqu'il y a de l'information, il est important qu'elle soit mise à la disposition des agents des visas en temps opportun et d'une façon utilisable.

2.47 **Recommandation** — L'Agence des services frontaliers du Canada devrait veiller à ce que toute l'information que peuvent fournir les partenaires en matière de sécurité, et qui est pertinente au filtrage de sécurité, soit utilisée pour fournir des conseils à Citoyenneté et Immigration Canada.

Réponse de l'Agence — Recommandation acceptée. L'Agence des services frontaliers du Canada élaborera une approche globale pour que tous les renseignements pertinents disponibles soient communiqués à Citoyenneté et Immigration Canada. Une évaluation des besoins en information sera effectuée en collaboration avec les partenaires de la sécurité afin de cerner les lacunes et de produire une stratégie de gestion de l'information, ce qui assurera l'accessibilité aux renseignements requis pour appuyer la prise de décisions en matière d'admissibilité. De plus, les accords d'échange de renseignements en vigueur entre CIC, l'ASFC, la GRC et le SCRS seront examinés pour vérifier s'ils sont complets et répondent aux besoins du programme de filtrage sécuritaire. Ces travaux seront terminés d'ici mars 2013.

Les systèmes et les pratiques de l'Agence des services frontaliers du Canada doivent être améliorés pour faire en sorte que les agents des visas obtiennent de judicieux conseils

2.48 Le protocole d'entente entre CIC et l'ASFC met en évidence le besoin de fournir aux employés, en temps opportun, l'information qui leur est nécessaire pour effectuer leurs tâches. Nous avons examiné si l'ASFC a des systèmes et des pratiques en place afin de fournir de l'information et des conseils qui appuient les besoins des agents des

visas pour la prise de décisions. Nous avons étudié un échantillon représentatif des dossiers de l'ASFC finalisés en 2010 : 109 dossiers de résidence temporaire et 50 dossiers de résidence permanente. Une recommandation générale à cet égard est formulée au paragraphe 2.63.

2.49 **Assurance de la qualité et efficacité** — Nous avons constaté que l'ASFC n'avait adopté aucun processus systématique d'assurance de la qualité pour vérifier la qualité et l'uniformité des examens réalisés par ses analystes. Les représentants de l'Agence ont indiqué que les analystes plus expérimentés examinent tous les avis défavorables (recommandations d'interdiction de territoire) avant de les envoyer aux missions, et qu'on discute souvent des cas complexes avec les analystes d'expérience ou avec la direction. Toutefois, les recommandations défavorables représentent moins de 1 % du volume des demandes de résidence temporaire et 8 % des dossiers de résidence permanente soumises à l'ASFC. Selon nous, puisque le risque est qu'une personne soit admise au Canada alors qu'elle ne devrait pas l'être, il est important d'effectuer l'assurance de la qualité de tous les dossiers et non seulement des quelques dossiers pour lesquels les analystes font une recommandation défavorable.

2.50 Nous avons également observé que l'ASFC n'avait pas examiné l'efficacité de son processus de filtrage de sécurité. L'Agence n'avait pas demandé de rétroaction de la part de CIC quant à l'utilité de l'information fournie aux agents des visas, et il n'existait aucun processus pour savoir comment ceux-ci se servent de l'information. Dans le cadre de notre sondage, environ 45 % des agents canadiens à l'étranger ont indiqué que le manque d'information pertinente provenant des partenaires en matière de sécurité constituait l'un des problèmes auxquels ils devaient faire face lorsqu'ils déterminaient si un demandeur était interdit de territoire.

2.51 **Résultats du filtrage de sécurité en temps opportun** — Nous avons également examiné si les résultats du filtrage de sécurité sont fournis par l'ASFC aux agents canadiens à l'étranger en temps opportun. Nous avons constaté que, règle générale, l'Agence fournissait les résultats concernant les cas de résidence temporaire en temps opportun.

2.52 Selon le guide sur le filtrage de sécurité visant la résidence temporaire, l'ASFC doit répondre dans les dix jours ouvrables aux agents des visas qui lui transmettent des dossiers. Notre examen de dossiers a montré que l'Agence répondait aux missions dans les dix jours ouvrables dans 80 % des cas. Cependant, nous avons constaté que, dans au moins 25 % de ces cas, l'ASFC n'avait pas attendu de

recevoir les renseignements du SCRS avant de transmettre les résultats du filtrage de sécurité. Les résultats fournis aux agents canadiens à l'étranger ne tenaient donc pas compte de l'examen réalisé par le SCRS. Cette situation s'est produite parce que le système de données de l'ASFC envoie automatiquement une réponse aux missions après dix jours, à moins qu'un analyste ait mis le dossier en attente. On nous a toutefois dit que, si le SCRS soulève une préoccupation après dix jours, l'ASFC en avise la mission afin qu'elle suspende l'octroi de visa. Néanmoins, compte tenu de la pratique actuelle, des renseignements potentiellement importants peuvent être exclus si le SCRS n'est pas en mesure de fournir une réponse dans les dix jours ouvrables.

2.53 Pour les cas de résidence permanente, nous avons observé que le protocole d'entente conclu en 2006 entre CIC et l'ASFC comportait un accord officiel sur les normes de service. Selon cet accord, les conseils devaient être fournis aux agents des visas dans les 9 à 18 mois. En examinant les dossiers, nous avons constaté que l'ASFC avait terminé son analyse en moins de 9 mois dans 67 % des cas et en plus de 18 mois dans 19 % des cas.

2.54 Nous avons aussi examiné un échantillon de 10 % des 72 cas de résidence permanente analysés par l'ASFC après l'examen effectué par le SCRS sur les préoccupations relatives à la sécurité nationale. Parmi les cas que nous avons examinés, nous avons constaté qu'il fallait en moyenne 34 mois au SCRS pour fournir ses résultats à l'ASFC lorsque le cas exigeait une enquête plus approfondie. Nous avons remarqué que l'ASFC était d'accord avec les conseils fournis par le SCRS, mais qu'en moyenne, elle prenait neuf mois additionnels pour transmettre les conseils à l'agent des visas sans ajouter de détails particuliers sur le demandeur.

2.55 Lorsqu'ils ont répondu à notre sondage, 46 % des agents canadiens à l'étranger ont indiqué qu'ils étaient préoccupés par les délais nécessaires pour obtenir de l'information ou des conseils des partenaires en matière de sécurité. L'ASFC a reconnu que les délais étaient une préoccupation et, à la fin de notre audit, elle avait commencé à prendre des mesures visant à améliorer les délais de son filtrage de sécurité.

2.56 **Systèmes de technologie de l'information utilisés pour le filtrage de sécurité** — L'ASFC compte sur le Système de suivi sécuritaire, un système automatisé qui traite et gère les cas de résidence temporaire. Toutefois, ce système ne fait pas de recherches

dans toute l'information dont dispose l'Agence, que ce soit dans ses produits de renseignement ou dans d'autres bases de données.

2.57 Les analystes peuvent consulter diverses autres bases de données. Toutefois, l'ASFC a soulevé des préoccupations à l'égard de ces bases de données dans un rapport de 2011 sur l'unité du filtrage de sécurité. Le rapport faisait état des risques suivants liés aux systèmes de technologie de l'information :

- Les systèmes n'étaient pas compatibles avec ceux des partenaires en matière de sécurité, ce qui créait des obstacles pour obtenir l'information nécessaire en temps opportun.
- Le personnel ne bénéficiait pas d'un accès complet à tous les systèmes pertinents de l'ASFC, ce qui donnait lieu à des lacunes d'information et, par conséquent, à des recommandations fondées sur de l'information incomplète.
- Les systèmes étaient vieux et avaient besoin d'être remplacés; les mises à niveau et les modifications nécessaires pour moderniser les systèmes n'étaient pas une priorité.

Le rapport indiquait également qu'on prenait des mesures pour atténuer les risques. Nous n'avons pas examiné la mise en œuvre de ces mesures.

2.58 **Formation et soutien pour les analystes de l'ASFC** — Nous avons examiné la formation offerte aux analystes de l'ASFC afin qu'ils aient les connaissances et les compétences nécessaires pour effectuer leurs tâches. Nous avons constaté qu'aucun programme de formation officiel fondé sur les compétences requises n'avait été élaboré spécialement à l'intention des analystes, et que l'ASFC avait déjà relevé des lacunes dans la formation offerte. Par exemple, lors de notre audit, 39 % des analystes n'avaient pas reçu de formation sur les dispositions et les exigences de la *Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés*, et 74 % manquaient de formation sur les techniques de recherche.

2.59 Les analystes nous ont dit qu'en l'absence d'un programme de formation officiel, ils se fiaient principalement aux documents d'orientation, à l'encadrement et à la formation en cours d'emploi pour acquérir les connaissances nécessaires pour s'acquitter de leurs responsabilités. Nous avons remarqué que plus de 40 % des employés avaient deux ans d'expérience ou moins, et qu'il y avait peu de stabilité aux échelons supérieurs pour fournir un encadrement et une formation en cours d'emploi. Compte tenu du manque de formation et du roulement du personnel, il est difficile de garantir que les analystes

fournissent la meilleure information ou les meilleurs conseils aux agents des visas.

2.60 Au cours de notre examen de dossiers, nous avons remarqué que les analystes de l'ASFC ne documentaient pas de façon uniforme le travail qu'ils accomplissaient en vue de fournir des conseils sur l'admissibilité des demandeurs de résidence temporaire. Nous avons constaté qu'il existait une telle documentation dans seulement 28 % des dossiers examinés. Dans ces dossiers, les analystes avaient indiqué les bases de données qu'ils avaient consultées et s'ils avaient fait une recherche sur l'Internet; ils n'avaient toutefois pas décrit l'examen réalisé ou l'information trouvée. Par conséquent, l'Agence ne pouvait pas donner l'assurance que les analystes avaient suivi les procédures ou qu'ils avaient effectué une évaluation complète.

2.61 En examinant les dossiers des demandeurs de résidence permanente, nous avons constaté que les dossiers étaient mieux documentés et les examens effectués étaient plus approfondis que ceux des demandeurs de résidence temporaire. Nous avons été en mesure de déterminer l'ampleur de l'examen ayant été réalisé par les analystes dans 70 % des dossiers. Nous avons cependant constaté que, dans plus de 80 % de ces dossiers, les vérifications obligatoires n'avaient pas toutes été effectuées. Les analystes de l'ASFC n'avaient pas consulté les bases de données et les sources ouvertes obligatoires comme l'exigent les lignes directrices de l'ASFC. De plus, ils n'avaient pas utilisé les listes de contrôle conçues pour les guider lorsqu'ils réalisent des examens et pour assurer l'exhaustivité de ceux-ci.

2.62 À la fin de l'audit, la haute direction de l'ASFC a confirmé que la formation était une priorité et a indiqué qu'elle était en train de définir les besoins en matière de formation des analystes chargés du filtrage de sécurité.

2.63 **Recommandation** — L'Agence des services frontaliers du Canada devrait :

- mettre en place un processus d'assurance de la qualité pour veiller à l'uniformité et à la qualité de l'information et des conseils fournis par les analystes à Citoyenneté et Immigration Canada (CIC);
- faire en sorte que les analystes aient la formation, le soutien et les outils nécessaires pour effectuer leurs tâches;
- établir des normes de service relatives à la rapidité du filtrage de sécurité en fonction des besoins de CIC ainsi que de sa propre capacité et de celle de ses partenaires en matière de sécurité;

- mesurer l'efficacité de son filtrage de sécurité pour s'assurer qu'elle répond aux besoins de CIC en temps opportun.

Réponse de l'Agence — Recommandation acceptée. L'Agence des services frontaliers du Canada a restructuré son programme de filtrage sécuritaire afin qu'il soit davantage axé sur l'assurance de la qualité et la gestion du rendement. Un examen des besoins en formation des analystes est en cours et un plan de haut niveau a été adopté et sera mis en œuvre graduellement, dans le but de fournir aux analystes un programme de formation axé sur les compétences, ainsi que des outils de soutien. En consultation avec Citoyenneté et Immigration Canada et ses partenaires de la sécurité, l'ASFC examinera les normes de service et apportera les modifications nécessaires aux programmes afin de satisfaire aux besoins de tous les partenaires. Ces travaux seront terminés d'ici décembre 2012.

Contrôle médical

2.64 Aux termes de la *Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés*, les ressortissants étrangers sont interdits de territoire pour motifs sanitaires s'ils présentent l'un des risques suivants :

- leur état de santé constitue vraisemblablement un danger pour la santé publique;
- leur état de santé constitue vraisemblablement un danger pour la sécurité publique;
- leur état de santé risque d'entraîner un fardeau excessif pour les services sociaux ou de santé du Canada.

2.65 Pour évaluer l'état de santé des étrangers, Citoyenneté et Immigration Canada dispose de 15 médecins travaillant dans 10 bureaux médicaux régionaux à travers le monde. Ces médecins assurent la supervision d'un réseau qui comprend des laboratoires, des cliniques et plus de 1 000 médecins locaux désignés par CIC dans 189 pays. L'infrastructure sanitaire varie grandement d'un pays à l'autre, ce qui pose un défi additionnel. Les médecins de CIC sont chargés de veiller à ce que les **examens médicaux** appropriés soient effectués et que les agents des visas reçoivent toute l'information dont ils ont besoin pour prendre une décision concernant l'admissibilité d'un ressortissant étranger.

Examen médical — Tous les demandeurs de résidence permanente et les membres de leur famille, que ces derniers accompagnent le demandeur au Canada ou non, sont tenus de se soumettre à un examen médical. Certains demandeurs de résidence temporaire sont également tenus de passer un examen médical selon leur pays d'origine, la durée de leur séjour et leurs activités prévues au Canada – par exemple exercer une profession où la protection de la santé publique est essentielle. Les agents des visas peuvent également exiger un examen médical s'ils le jugent nécessaire dans d'autres circonstances.

Il est nécessaire d'améliorer la stratégie visant à protéger la santé des Canadiens et à garantir leur sécurité

2.66 Nous avons examiné les systèmes et les pratiques mis en place pour fournir aux agents des visas de l'information fiable en temps

opportun leur permettant de déterminer si les demandeurs sont admissibles sur le plan médical. Une recommandation générale à cet égard est formulée au paragraphe 2.77.

2.67 Danger pour la santé publique et danger pour la sécurité publique — Afin d'être en mesure de protéger les Canadiens, CIC doit bien comprendre ce qui constitue un danger pour la santé publique et un danger pour la sécurité publique. Le Ministère peut ainsi veiller à ce que les ressortissants étrangers qui présentent une demande pour venir au Canada soient soumis à des examens médicaux appropriés. Bien que CIC ait entamé des travaux sur ce que le danger pour la santé publique et le danger pour la sécurité publique représentent sur le plan de l'immigration, nous avons constaté que le Ministère n'avait toujours pas défini ces deux dispositions clés de la *Loi* – une préoccupation que nous avions également soulevée dans nos rapports d'audit de 1990 et de 2000.

2.68 Au moment de notre audit, le Ministère avait seulement répertorié deux maladies, soit la syphilis et la tuberculose, comme étant un danger pour la santé publique. Ces deux mêmes maladies guident les pratiques relatives aux examens médicaux depuis 50 ans. Nous avons observé que le dépistage obligatoire du VIH avait été mis en œuvre en 2002. Les avantages prévus sur le plan de la santé publique comprenaient le dépistage précoce, le traitement et la prévention. Les personnes atteintes du VIH ne se voient toutefois pas refuser l'accès au Canada pour motif de santé publique. Elles sont seulement interdites de territoire si on a des motifs raisonnables de croire que leur état de santé entraînera un fardeau excessif pour les services sociaux ou de santé.

2.69 Nous avons aussi observé que le Ministère n'avait pas élaboré de stratégie globale fondée sur le risque afin de dépister les dangers pour la santé publique. L'Agence de la santé publique du Canada a dressé une liste de 56 maladies qui doivent faire l'objet d'une surveillance à l'échelle du Canada. Toutefois, CIC n'a pas pris de mesures pour déterminer si les ressortissants étrangers devraient se soumettre à un examen obligatoire visant le dépistage de certaines de ces maladies, afin de protéger la santé publique.

2.70 Il existe certaines directives quant aux problèmes de santé qui pourraient constituer un danger pour la sécurité publique. CIC a concentré ses efforts en matière de dépistage sur les troubles psychiatriques ainsi que sur la toxicomanie et l'alcoolisme. Toutefois, les médecins du Ministère manquent de directives pour

évaluer si une personne est vraisemblablement interdite de territoire en vertu de cette disposition de la *Loi*.

2.71 **Fardeau excessif pour les services sociaux ou de santé** — Le *Règlement sur l'immigration et la protection des réfugiés* définit la notion de fardeau excessif pour les services sociaux ou de santé comme une situation où :

- le coût prévisible dépasserait vraisemblablement la moyenne par habitant des dépenses engagées pour les services sociaux ou de santé au Canada sur une période de cinq ou dix années;
- la charge viendrait allonger les listes d'attente actuelles et augmenterait le taux de mortalité et de morbidité au Canada.

2.72 Nous avons examiné les systèmes et les pratiques mis en place pour fournir aux agents des visas de l'information fiable en temps opportun leur permettant de déterminer si un demandeur est susceptible de constituer un fardeau excessif pour les services sociaux ou de santé. Les médecins de CIC sont tenus d'évaluer les coûts prévus de la prestation de soins de santé et de services sociaux en fonction des problèmes de santé des demandeurs. Cependant, nous avons constaté que leur capacité d'évaluer ces coûts de façon exacte était limitée. En effet, ils ne disposaient pas nécessairement de l'information concernant les dépenses des provinces et des territoires en matière de soins de santé ou concernant les temps d'attente au Canada pour les nombreuses maladies qui existent.

2.73 Par ailleurs, en raison de plusieurs décisions judiciaires, les agents des visas doivent maintenant aussi tenir compte de facteurs non médicaux, dont la capacité et la volonté du demandeur de payer pour obtenir des services, ou encore sa capacité de prendre une assurance. Les agents des visas nous ont expliqué qu'il était très difficile d'évaluer l'intention ou la capacité d'une personne de payer. La nature inexécutable des engagements pris par une personne, une fois qu'elle réside au Canada, était aussi une source de préoccupation.

2.74 **Gestion du rendement** — Nous avons constaté qu'en 2010, CIC avait effectué plus de 545 000 examens médicaux, à la suite desquels quelque 1 200 demandeurs (0,22 %) avaient été déclarés interdits de territoire pour motifs sanitaires. Parmi ces demandeurs, on considérait que moins de 2 % présentaient un danger pour la santé ou la sécurité publiques (les autres avaient été refusés parce que leur état de santé pouvait entraîner un fardeau excessif pour les services sociaux ou de santé). Les représentants du Ministère nous ont expliqué que les

demandeurs initialement interdits de territoire pour des raisons liées à la santé publique pouvaient être autorisés à entrer au Canada après avoir reçu les soins nécessaires – par exemple s'ils pouvaient prouver que leur tuberculose était inactive.

2.75 Lors de notre sondage, les agents des visas ont mentionné qu'ils recevaient des conseils en temps opportun sur l'admissibilité médicale. Nous avons constaté que CIC ne surveille les délais de traitement que dans les cas où les demandeurs sont déclarés admissibles, et non dans les cas plus complexes où l'état de santé du demandeur pourrait le rendre interdit de territoire.

2.76 Au moment de l'audit, CIC était en voie de mettre en œuvre un nouveau cadre de gestion du rendement pour mesurer et surveiller l'efficience et l'efficacité du processus de contrôle médical ainsi que pour faire rapport à cet égard.

2.77 **Recommandation** — Afin d'atteindre les objectifs de la *Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés* pour protéger la santé des Canadiens et garantir leur sécurité, Citoyenneté et Immigration Canada doit :

- élaborer une stratégie fondée sur le risque en vue de mieux détecter les demandeurs qui présentent un danger pour la santé publique ou un danger pour la sécurité publique;
- examiner la méthodologie et les processus permettant d'évaluer le fardeau excessif pour les services sociaux ou de santé, et prendre des mesures correctives au besoin.

Réponse du Ministère — Recommandation acceptée. Citoyenneté et Immigration Canada (CIC) a entamé l'élaboration d'une stratégie d'évaluation et de gestion des risques afin de mieux gérer le danger pour la santé et la sécurité publiques dans le contexte de l'immigration et continue d'y travailler. Parmi les activités réalisées, mentionnons l'élaboration d'un document de discussion définissant le danger pour la santé publique et la réalisation d'un examen de la politique sur le VIH. CIC mettra en œuvre une stratégie qui résultera en des critères d'admissibilité uniformes, des processus normalisés et la surveillance améliorée de ses programmes. Ce travail sera terminé d'ici septembre 2013.

CIC a commencé à examiner les processus d'évaluation du fardeau excessif; il poursuivra sa collaboration avec les provinces et les territoires dans le but d'examiner les facteurs qui génèrent des limitations et des incohérences dans l'évaluation du fardeau excessif et il comblera les lacunes décelées. Ce travail sera terminé d'ici juin 2013.

Il est nécessaire d'améliorer l'assurance de la qualité afin de gérer et de surveiller les risques médicaux

2.78 Afin de garantir la fiabilité du processus lié aux examens médicaux et d'atténuer les risques pour l'intégrité du programme, il faut un solide cadre d'assurance de la qualité permettant de surveiller le travail des médecins locaux désignés par CIC, des laboratoires et des cliniques de radiographie, et de fournir de l'information sur les résultats. Nous avons examiné les mécanismes d'assurance de la qualité visant les rapports médicaux préparés par les médecins locaux désignés ainsi que les procédures suivies pour surveiller l'efficacité du contrôle médical.

2.79 Nous avons constaté que les activités d'évaluation de la qualité et de la fiabilité des examens médicaux effectués par des médecins locaux désignés variaient d'un bureau médical régional à l'autre, et qu'une approche standard fondée sur le risque n'avait pas encore été élaborée.

2.80 Nous avons également observé que CIC n'avait pas établi d'approche standard pour assurer la qualité et l'uniformité du travail des médecins du Ministère et de leurs employés chargés d'évaluer l'admissibilité médicale. Au moment de l'audit, CIC prévoyait mettre en œuvre un système médical électronique pour améliorer l'efficience et l'efficacité des évaluations médicales et pour intégrer des mécanismes d'assurance de la qualité. Le Ministère avait aussi récemment cerné les pratiques exemplaires de ses bureaux médicaux régionaux en vue d'élaborer un processus standard d'assurance de la qualité.

2.81 **Recommandation** — Citoyenneté et Immigration Canada devrait mettre en œuvre un processus standard d'assurance de la qualité pour protéger l'intégrité du système des examens médicaux et pour garantir l'uniformité et la qualité des évaluations de l'admissibilité médicale.

Réponse du Ministère — Recommandation acceptée. Citoyenneté et Immigration Canada (CIC) a déjà terminé l'élaboration d'un cadre d'assurance de la qualité pour ce qui est des examens médicaux aux fins de l'immigration et des programmes d'évaluation. Ce cadre sera intégré dans le Cadre ministériel d'intégrité des programmes; CIC bénéficiera donc de l'outil dont il a besoin pour surveiller et évaluer la qualité du volet santé de son programme d'immigration, à l'échelle mondiale, ainsi que pour s'assurer de la qualité du travail effectué par les médecins locaux désignés, les autres personnes qui procèdent à des examens médicaux et les employés de CIC qui participent au processus d'évaluation de la santé. CIC procède actuellement à la mise en œuvre de l'examen médical en ligne, qui permettra la normalisation et la

centralisation du processus d'examens médicaux. Ce travail sera terminé d'ici mars 2013.

Gouvernance, gestion du risque et mesure du rendement

2.82 La *Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés* est très complexe; elle porte sur tous les aspects du programme d'immigration. Bien que Citoyenneté et Immigration Canada et l'Agence des services frontaliers du Canada ne soient pas chargés d'élaborer des politiques pour les mêmes articles de la *Loi*, ils partagent la responsabilité liée à l'administration globale du programme d'immigration. Une recommandation générale à cet égard est formulée au paragraphe 2.94.

Citoyenneté et Immigration Canada et l'Agence des services frontaliers du Canada continuent de préciser leur relation

2.83 En raison de leur responsabilité partagée quant à l'atteinte des objectifs de la *Loi*, nous avons examiné si l'ASFC et CIC avaient défini leurs rôles, leurs responsabilités et les attentes concernant les dispositions de la *Loi* qui touchent l'admissibilité.

2.84 À la suite du transfert de certaines responsabilités en matière d'immigration de CIC à l'ASFC, les deux organisations ont signé un protocole d'entente en 2006 pour préciser leurs rôles et leurs responsabilités. Il a alors été décidé que l'ASFC fournirait des directives et du soutien à CIC, et que les agents des visas seraient chargés de prendre les décisions finales sur l'admissibilité.

2.85 Depuis 2006, divers examens et comités mixtes de cadres supérieurs ont cerné des éléments dans la relation de travail entre les deux organisations qui pourraient être clarifiés et renforcés. En 2010, à la suite d'un audit interne conjoint sur la mise en œuvre du protocole d'entente de 2006, on a recommandé des améliorations à la gouvernance. Un protocole d'entente révisé et une annexe sur la gouvernance ont été signés en mai 2011. D'autres annexes relatives à la gestion de l'information et aux services partagés étaient toujours en cours de négociation à la fin de notre audit.

Il faut mettre en œuvre la gestion conjointe du risque liée à la détermination de l'admissibilité

2.86 Dans leurs politiques, CIC et l'ASFC reconnaissent que la gestion du risque est un élément essentiel des activités du secteur public et présente une approche systématique pour déterminer, analyser, évaluer, traiter et surveiller de façon continue les risques.

2.87 Dans leur réponse à l'audit interne conjoint de 2010, CIC et l'ASFC ont accepté d'élaborer une approche intégrée pour gérer les risques liés au programme d'immigration. Nous avons examiné si les deux organisations avaient élaboré et mis en œuvre une stratégie conjointe de gestion du risque visant à définir les risques et les stratégies d'atténuation relatifs à l'application des dispositions de la *Loi* sur l'interdiction de territoire.

2.88 Nous avons constaté que CIC et l'ASFC avaient entrepris d'élaborer ensemble une stratégie de gestion du risque pour l'administration conjointe du programme d'immigration. Même si le Ministère et l'Agence n'avaient pas terminé d'élaborer cette stratégie à la fin de notre audit, ils préparaient une stratégie fondée sur le risque pour fixer des priorités communes relatives au renseignement et à l'exécution de la *Loi*.

2.89 Nous sommes préoccupés, toutefois, que la gestion conjointe du risque n'ait pas été mise en œuvre. En 2006, CIC et l'ASFC avaient déjà décidé que les pratiques d'assurance de la qualité, l'utilisation systématique d'outils de filtrage et les entrevues avec les demandeurs étaient nécessaires pour atténuer le risque. Dans le cadre du présent audit, nous avons relevé des lacunes dans chacune de ces mesures.

L'information sur la mesure du rendement n'est pas disponible

2.90 Le processus d'élaboration d'une stratégie conjointe de gestion du risque ayant été amorcé par CIC et l'ASFC comprenait aussi la préparation d'un cadre conjoint de mesure du rendement. Ces deux initiatives combinées avaient pour but de fournir aux responsables un moyen de savoir jusqu'à quel point les deux organisations collaboraient pour assurer l'administration conjointe du programme d'immigration.

2.91 Nous avons observé que des progrès avaient été réalisés dans l'élaboration d'une stratégie de mesure du rendement, mais il reste des défis à relever en ce qui a trait à l'obtention d'information fiable sur les résultats du filtrage de sécurité. Par exemple, les représentants de l'ASFC nous ont informés que leur système d'information n'était pas conçu pour indiquer les délais de traitement, ni le nombre de cas examinés par un analyste comparativement à ceux finalisés par le système automatisé.

2.92 De plus, le manque d'assurance de la qualité dans l'ensemble du processus d'admissibilité a empêché CIC et l'ASFC de recueillir des données pour cerner les forces et les faiblesses de leurs systèmes, et

d'obtenir de l'information sur l'efficacité de ces systèmes à détecter les personnes pouvant être interdites de territoire pour des raisons de santé ou de sécurité.

2.93 Les deux organisations n'ont pas mesuré l'efficacité globale des dispositions de la *Loi* sur l'interdiction de territoire. Toutefois, pendant notre audit, CIC et l'ASFC effectuaient un examen de la politique du Canada en matière d'admissibilité afin de déterminer si celle-ci répondait toujours aux besoins du Canada, de cerner les lacunes et de recommander des modifications aux lignes directrices administratives, à la *Loi* et aux règlements pertinents.

2.94 **Recommandation** — Citoyenneté et Immigration Canada et l'Agence des services frontaliers du Canada devraient assurer la mise en œuvre complète de leurs stratégies conjointes de gestion du risque et de mesure du rendement et ils devraient en surveiller les résultats.

Réponse des entités — Recommandation acceptée. Citoyenneté et Immigration Canada (CIC) et l'Agence des services frontaliers du Canada (ASFC) mettront en œuvre et surveilleront leurs stratégies conjointes de gestion du risque et de mesure du rendement liées à leur responsabilité partagée de l'exécution du programme d'immigration et de réfugiés, y compris l'octroi de visas. Dans ce contexte, CIC et l'ASFC effectueront une revue de la politique du Canada en matière d'admissibilité, en collaboration avec les partenaires de la sécurité, afin de déterminer si elle répond toujours aux besoins du Canada et des Canadiens; de cerner les lacunes; et de recommander des modifications aux lignes directrices administratives, à la *Loi* et aux règlements pertinents.

CIC et l'ASFC effectueront un exercice conjoint d'établissement des priorités fondé sur les principaux risques pour le programme du renseignement (y compris l'octroi des visas) et les priorités en matière d'exécution de la *Loi* qui en découlent. CIC et l'ASFC termineront également les travaux sur les principaux indicateurs de rendement liés à la délivrance des visas, qui seront utilisés pour surveiller l'efficacité des programmes communs et suivre la mise en œuvre des priorités conjointes.

Ce travail sera terminé d'ici décembre 2012.

Conclusion

2.95 Citoyenneté et Immigration Canada (CIC) et l'Agence des services frontaliers du Canada (ASFC) ont pris certaines mesures pour parer aux faiblesses de longue date qui caractérisent le processus suivi pour déterminer si un demandeur de visa est admissible au Canada. Selon nous, ils n'ont toutefois pas entièrement géré les risques associés à la détermination de l'admissibilité conformément aux dispositions de la *Loi* liées à la santé et à la sécurité des Canadiens, avant d'accorder des visas à des ressortissants étrangers.

2.96 Ni CIC ni l'ASFC ne disposent de mécanismes systématiques d'assurance de la qualité ou de mesure du rendement qui fourniraient un niveau raisonnable d'assurance que leurs processus sont efficaces et que leurs pratiques sont appropriées pour relever les défis actuels. De plus, le Ministère et l'Agence n'ont que récemment commencé à élaborer une approche conjointe de gestion du risque pour administrer ensemble le programme d'immigration.

2.97 Les outils et les directives qui sont fournis aux agents des visas ne sont pas toujours actualisés. Les décisions relatives au danger pour la santé publique sont principalement fondées sur les mêmes maladies depuis 50 ans. De plus, beaucoup d'indicateurs de risque, essentiels pour détecter les ressortissants étrangers qui pourraient être interdits de territoire, n'ont pas été examinés ou mis à jour depuis des années.

2.98 Les audits que nous avons effectués depuis 2000 ont soulevé des questions semblables. CIC et l'ASFC doivent déployer des efforts soutenus pour combler les lacunes dans le processus de détermination de l'admissibilité afin que les risques connexes soient gérés de façon efficace.

À propos de l'audit

Tous les travaux d'audit dont traite le présent chapitre ont été menés conformément aux normes pour les missions de certification établies par l'Institut Canadien des Comptables Agréés. Même si le Bureau du vérificateur général a adopté ces normes comme exigences minimales pour ses audits, il s'appuie également sur les normes et pratiques d'autres disciplines.

Objectif

L'audit avait pour objectif d'établir si, avant d'octroyer des visas à des ressortissants étrangers, Citoyenneté et Immigration Canada (CIC) et l'Agence des services frontaliers du Canada (ASFC) géraient les risques associés à la détermination de l'admissibilité en vertu des dispositions de la *Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés* liées à la santé et à la sécurité.

Étendue et méthode

L'audit a examiné comment l'objectif de la *Loi* visant à « protéger la santé des Canadiens et à garantir leur sécurité » était géré conjointement par les deux principales entités chargées de prendre des décisions relatives à l'admissibilité, soit CIC et l'ASFC. Notre audit a porté sur le processus suivi par les agents des visas pour prendre une décision en matière d'admissibilité avant d'octroyer un visa à un ressortissant étranger souhaitant entrer au Canada à titre de résident temporaire ou de résident permanent. Nous n'avons pas examiné d'autres dispositions de la *Loi* sur l'interdiction de territoire, comme les fausses déclarations ou les motifs financiers, ni examiné les dispenses ou les moyens pour contourner l'interdiction de territoire.

L'octroi de visas constitue l'un des éléments de la stratégie du Canada pour refuser l'admission de ressortissants étrangers qui pourraient poser un risque pour les Canadiens. Parmi les autres éléments, notons l'interception outremer de voyageurs en route pour le Canada et non munis des documents de voyage requis, le filtrage aux ports d'entrée et les mesures d'exécution de la *Loi*, notamment les enquêtes, la détention et le renvoi. Nous n'avons pas examiné ces activités dans le cadre du présent audit.

À CIC, nous avons interrogé des responsables du traitement des demandes à l'administration centrale et dans certaines missions à l'étranger. Nous avons aussi tenu des groupes de discussion avec des agents des visas chargés de prendre des décisions en matière d'admissibilité. Nous avons examiné des dossiers et des rapports, et analysé des bases de données d'information de gestion. Nous avons également rencontré les médecins de CIC dont le travail consiste à effectuer des évaluations médicales. Nous avons effectué des travaux d'audit dans les missions suivantes : Beijing, Buffalo, Damas, Londres, Moscou et Paris. Nous avons également rencontré des représentants d'autres organisations pendant nos visites dans les missions à l'étranger.

Nous avons mené un sondage auprès de 424 agents des visas dans les missions à l'étranger et nous avons obtenu un taux de réponse global de 81,8 %. Le groupe visé par le sondage était composé de 272 agents canadiens à l'étranger, pour un taux de réponse de 79 %, et de 152 agents des visas recrutés sur place, pour un taux de réponse de 86,8 %.

À l'ASFC, nous avons interrogé des responsables à l'administration centrale et nous avons examiné des documents, des dossiers et des bases de données. De plus, nous avons examiné des échantillons représentatifs sur le plan statistique de cas de résidence temporaire (109 cas) et de cas de résidence permanente (50 cas). Ces cas avaient été soumis à l'ASFC pour un filtrage de sécurité et avaient été finalisés en 2010. Ces échantillons sont suffisants pour tirer des conclusions concernant les populations respectives avec un niveau de confiance de 90 % et une marge d'erreur de +10 %.

Des travaux d'audit ont également été effectués dans les bureaux de la Gendarmerie royale du Canada et du Service canadien du renseignement de sécurité à Ottawa, principalement en menant des entrevues et en examinant des documents clés.

Critères

Pour déterminer si Citoyenneté et Immigration Canada et l'Agence des services frontaliers du Canada ont précisé les attentes, ainsi que leurs responsabilités et leurs rôles respectifs aux termes de la *Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés* en vue de gérer conjointement les risques associés à la détermination de l'admissibilité, nous avons utilisé les critères suivants :	
Critères	**Sources**
Citoyenneté et Immigration Canada (CIC) et l'Agence des services frontaliers du Canada (ASFC) ont précisé les attentes ainsi que leurs rôles et responsabilités relativement aux dispositions de la *Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés* liées à l'interdiction de territoire.	• *Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés* • *Règlement sur l'immigration et la protection des réfugiés* • Protocole d'entente entre CIC et l'ASFC, 2006 • Bureau du contrôleur général, Les contrôles de gestion de base : guide à l'intention des vérificateurs internes
CIC et l'ASFC ont élaboré et mis en œuvre une stratégie conjointe de gestion intégrée du risque qui présente les risques et les stratégies d'atténuation relatifs à l'application des dispositions de la *Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés* liées à l'interdiction de territoire.	• Protocole d'entente entre CIC et l'ASFC, 2006 • Conseil du Trésor, Cadre de gestion du risque, 2010 • Conseil du Trésor, Cadre de gestion intégrée du risque, 2001 • Citoyenneté et Immigration Canada, Cadre de gestion intégrée du risque, 2002 • Citoyenneté et Immigration Canada, Profil de risque ministériel, 2010-2013 • Agence des services frontaliers du Canada, Politique de gestion du risque d'entreprise, 2010
Pour déterminer si Citoyenneté et Immigration Canada et l'Agence des services frontaliers du Canada procurent aux agents des visas la formation, les outils et le soutien dont ils ont besoin pour analyser l'information qui leur permet de déterminer adéquatement l'admissibilité avant d'octroyer un visa, nous avons utilisé le critère suivant :	
Critère	**Sources**
CIC et l'ASFC ont établi, mis au point et fourni la formation, les outils et le soutien dont les agents des visas ont besoin pour déterminer l'admissibilité.	• Protocole d'entente entre CIC et l'ASFC, annexe sur l'échange de renseignements, 2006 • Bureau du contrôleur général, Les contrôles de gestion de base : guide à l'intention des vérificateurs internes • Conseil du Trésor, Cadre stratégique pour l'information et la technologie, 2007

Pour déterminer si Citoyenneté et Immigration Canada et l'Agence des services frontaliers du Canada disposent de systèmes et de pratiques pour fournir en temps opportun une information et des conseils utiles aux agents des visas dans le but de les aider à évaluer l'admissibilité, nous avons utilisé les critères suivants :	
Critères	**Sources**
CIC (Direction générale de la Santé) dispose des systèmes et des pratiques nécessaires pour fournir des recommandations fiables en temps opportun aux agents des visas en ce qui concerne l'admissibilité pour des motifs sanitaires.	• Citoyenneté et Immigration Canada, OP 15 Procédures médicales • Citoyenneté et Immigration Canada, Manuel du médecin désigné
CIC et l'ASFC définissent et obtiennent en temps opportun de l'information utile sur les demandeurs auprès de la Gendarmerie royale du Canada (GRC) et du Service canadien du renseignement de sécurité (SCRS).	• Protocole d'entente entre CIC et le SCRS, 2002 • Protocole d'entente entre CIC et la GRC, 2002 • Conseil du Trésor, Politique sur la gestion de l'information, 2007
L'ASFC dispose de systèmes et de pratiques lui permettant de fournir des renseignements et des conseils qui répondent aux besoins des agents des visas en ce qui concerne la prise de décisions.	• Protocole d'entente entre CIC et l'ASFC, 2006 • Agence des services frontaliers du Canada, Vision relative au Programme du renseignement à l'ASFC, octobre 2006

La direction a examiné les critères de l'audit et elle en a reconnu la validité.

Période visée par l'audit

À l'exception des travaux d'audit relatifs au protocole d'entente entre CIC et l'ASFC, qui est entré en vigueur en 2006, l'audit a porté sur la période allant de janvier 2010 à avril 2011. Les travaux d'audit dont il est question dans le présent chapitre ont été pour l'essentiel terminés le 29 avril 2011.

Équipe d'audit

Vérificatrice générale adjointe : Wendy Loschiuk
Directrice principale : Suzanne Therrien
Directeur : Raymond Kunze

Eve-Lyne Bouthillette
Yan Lehoux
Tammi Martel
Catherine Martin
Lisa Seguin
Stacey Wowchuk

Pour obtenir de l'information, veuillez téléphoner à la Direction des communications : 613-995-3708 ou 1-888-761-5953 (sans frais).

Annexe Tableau des recommandations

Les recommandations formulées au chapitre 2 sont présentées ici sous forme de tableau. Le numéro du paragraphe où se trouve la recommandation apparaît en début de ligne. Les chiffres entre parenthèses correspondent au numéro des paragraphes où le sujet de la recommandation est abordé.

Recommandation	Réponse
Détermination de l'admissibilité	
2.36 L'Agence des services frontaliers du Canada et Citoyenneté et Immigration Canada doivent veiller à ce que les guides opérationnels, les indicateurs de risque et l'information pertinente propre à un pays soient exhaustifs et à jour, et qu'ils soient fournis aux agents des visas en temps opportun pour les aider à détecter les ressortissants étrangers qui pourraient être interdits de territoire. **(2.23-2.35)**	**Réponse des entités** — Recommandation acceptée. Un examen des indicateurs de risque actuels a été entamé en collaboration avec les partenaires de la sécurité. Une stratégie sera par ailleurs élaborée en collaboration avec les partenaires de la sécurité afin que les renseignements nécessaires propres à certains pays soient disponibles en temps opportun à l'appui de la prise de décisions en matière d'admissibilité. De plus, un examen et une mise à jour des manuels de politiques seront entrepris pour s'assurer qu'il existe une orientation opérationnelle appropriée pour tout le personnel et les gestionnaires qui prennent part au processus de contrôle de l'admissibilité. Ces travaux seront terminés d'ici juin 2012.
Filtrage de sécurité	
2.47 L'Agence des services frontaliers du Canada devrait veiller à ce que toute l'information que peuvent fournir les partenaires en matière de sécurité, et qui est pertinente au filtrage de sécurité, soit utilisée pour fournir des conseils à Citoyenneté et Immigration Canada. **(2.42-2.46)**	**Réponse de l'Agence** — Recommandation acceptée. L'Agence des services frontaliers du Canada élaborera une approche globale pour que tous les renseignements pertinents disponibles soient communiqués à Citoyenneté et Immigration Canada. Une évaluation des besoins en information sera effectuée en collaboration avec les partenaires de la sécurité afin de cerner les lacunes et de produire une stratégie de gestion de l'information, ce qui assurera l'accessibilité aux renseignements requis pour appuyer la prise de décisions en matière d'admissibilité. De plus, les accords d'échange de renseignements en vigueur entre CIC, l'ASFC, la GRC et le SCRS seront examinés pour vérifier s'ils sont complets et répondent aux besoins du programme de filtrage sécuritaire. Ces travaux seront terminés d'ici mars 2013.

Recommandation	Réponse
2.63 L'Agence des services frontaliers du Canada devrait : • mettre en place un processus d'assurance de la qualité pour veiller à l'uniformité et à la qualité de l'information et des conseils fournis par les analystes à Citoyenneté et Immigration Canada (CIC); • faire en sorte que les analystes aient la formation, le soutien et les outils nécessaires pour effectuer leurs tâches; • établir des normes de service relatives à la rapidité du filtrage de sécurité en fonction des besoins de CIC ainsi que de sa propre capacité et de celle de ses partenaires en matière de sécurité; • mesurer l'efficacité de son filtrage de sécurité pour s'assurer qu'elle répond aux besoins de CIC en temps opportun. **(2.48-2.62)**	**Réponse de l'Agence** — Recommandation acceptée. L'Agence des services frontaliers du Canada a restructuré son programme de filtrage sécuritaire afin qu'il soit davantage axé sur l'assurance de la qualité et la gestion du rendement. Un examen des besoins en formation des analystes est en cours et un plan de haut niveau a été adopté et sera mis en œuvre graduellement, dans le but de fournir aux analystes un programme de formation axé sur les compétences, ainsi que des outils de soutien. En consultation avec Citoyenneté et Immigration Canada et ses partenaires de la sécurité, l'ASFC examinera les normes de service et apportera les modifications nécessaires aux programmes afin de satisfaire aux besoins de tous les partenaires. Ces travaux seront terminés d'ici décembre 2012.

Recommandation	Réponse
Contrôle médical	
2.77 Afin d'atteindre les objectifs de la *Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés* pour protéger la santé des Canadiens et garantir leur sécurité, Citoyenneté et Immigration Canada doit : • élaborer une stratégie fondée sur le risque en vue de mieux détecter les demandeurs qui présentent un danger pour la santé publique ou un danger pour la sécurité publique; • examiner la méthodologie et les processus permettant d'évaluer le fardeau excessif pour les services sociaux ou de santé, et prendre des mesures correctives au besoin. **(2.64-2.76)**	**Réponse du Ministère** — Recommandation acceptée. Citoyenneté et Immigration Canada (CIC) a entamé l'élaboration d'une stratégie d'évaluation et de gestion des risques afin de mieux gérer le danger pour la santé et la sécurité publiques dans le contexte de l'immigration et continue d'y travailler. Parmi les activités réalisées, mentionnons l'élaboration d'un document de discussion définissant le danger pour la santé publique et la réalisation d'un examen de la politique sur le VIH. CIC mettra en œuvre une stratégie qui résultera en des critères d'admissibilité uniformes, des processus normalisés et la surveillance améliorée de ses programmes. Ce travail sera terminé d'ici septembre 2013. CIC a commencé à examiner les processus d'évaluation du fardeau excessif; il poursuivra sa collaboration avec les provinces et les territoires dans le but d'examiner les facteurs qui génèrent des limitations et des incohérences dans l'évaluation du fardeau excessif et il comblera les lacunes décelées. Ce travail sera terminé d'ici juin 2013.
2.81 Citoyenneté et Immigration Canada devrait mettre en œuvre un processus standard d'assurance de la qualité pour protéger l'intégrité du système des examens médicaux et pour garantir l'uniformité et la qualité des évaluations de l'admissibilité médicale. **(2.78-2.80)**	**Réponse du Ministère** — Recommandation acceptée. Citoyenneté et Immigration Canada (CIC) a déjà terminé l'élaboration d'un cadre d'assurance de la qualité pour ce qui est des examens médicaux aux fins de l'immigration et des programmes d'évaluation. Ce cadre sera intégré dans le Cadre ministériel d'intégrité des programmes; CIC bénéficiera donc de l'outil dont il a besoin pour surveiller et évaluer la qualité du volet santé de son programme d'immigration, à l'échelle mondiale, ainsi que pour s'assurer de la qualité du travail effectué par les médecins locaux désignés, les autres personnes qui procèdent à des examens médicaux et les employés de CIC qui participent au processus d'évaluation de la santé. CIC procède actuellement à la mise en œuvre de l'examen médical en ligne, qui permettra la normalisation et la centralisation du processus d'examens médicaux. Ce travail sera terminé d'ici mars 2013.

Recommandation	Réponse
Gouvernance, gestion du risque et mesure du rendement	
2.94 Citoyenneté et Immigration Canada et l'Agence des services frontaliers du Canada devraient assurer la mise en œuvre complète de leurs stratégies conjointes de gestion du risque et de mesure du rendement et ils devraient en surveiller les résultats. **(2.82-2.93)**	**Réponse des entités** — Recommandation acceptée. Citoyenneté et Immigration Canada (CIC) et l'Agence des services frontaliers du Canada (ASFC) mettront en œuvre et surveilleront leurs stratégies conjointes de gestion du risque et de mesure du rendement liées à leur responsabilité partagée de l'exécution du programme d'immigration et de réfugiés, y compris l'octroi de visas. Dans ce contexte, CIC et l'ASFC effectueront une revue de la politique du Canada en matière d'admissibilité, en collaboration avec les partenaires de la sécurité, afin de déterminer si elle répond toujours aux besoins du Canada et des Canadiens; de cerner les lacunes; et de recommander des modifications aux lignes directrices administratives, à la *Loi* et aux règlements pertinents. CIC et l'ASFC effectueront un exercice conjoint d'établissement des priorités fondé sur les principaux risques pour le programme du renseignement (y compris l'octroi des visas) et les priorités en matière d'exécution de la *Loi* qui en découlent. CIC et l'ASFC termineront également les travaux sur les principaux indicateurs de rendement liés à la délivrance des visas, qui seront utilisés pour surveiller l'efficacité des programmes communs et suivre la mise en œuvre des priorités conjointes. Ce travail sera terminé d'ici décembre 2012.

Rapport du vérificateur général du Canada à la Chambre des communes — Automne 2011

Table des matières principale

Questions d'une importance particulière
Points saillants — Chapitres 1 à 5
Annexes

Chapitre 1 Le Plan d'action économique du Canada

Chapitre 2 L'octroi des visas

Chapitre 3 Les paiements versés aux producteurs — Agriculture et Agroalimentaire Canada

Chapitre 4 La réglementation des médicaments — Santé Canada

Chapitre 5 L'entretien et la réparation de l'équipement militaire — Défense nationale