



CHAMBRE DES COMMUNES  
HOUSE OF COMMONS  
CANADA

# Comité permanent de la citoyenneté et de l'immigration

---

CIMM • NUMÉRO 006 • 2<sup>e</sup> SESSION • 41<sup>e</sup> LÉGISLATURE

---

TÉMOIGNAGES

**Le mardi 26 novembre 2013**

—  
**Président**

**M. David Tilson**



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

Le mardi 26 novembre 2013

• (1830)

[Traduction]

**Le président (M. David Tilson (Dufferin—Caledon, PCC)):** Bonsoir.

Nous en sommes à la sixième séance du Comité permanent de la citoyenneté et de l'immigration en ce mardi, 26 novembre 2013.

Nous siégeons jusqu'à 19 h 30. Nous avons tout un groupe de témoins.

Ici, à Ottawa, nous accueillons Mme Angela Gawel, directrice générale, Région internationale, ministère de la Citoyenneté et de l'Immigration. Par vidéoconférence à partir de l'Inde, nous avons également Mme Carol McKinney et M. Barry Irvine.

M'entendez-vous?

**Mme Carol McKinney (gestionnaire du programme d'immigration, Chandigarh (Inde), ministère de la Citoyenneté et de l'Immigration):** C'est exact, monsieur.

**Le président:** Merci.

Nous avons aussi Mmes Catherine Bailey et Patricia Nicoll, qui témoigneront à partir des Philippines.

Bonjour. M'entendez-vous?

**Mme Patricia Nicoll (directeur de programme adjoint, Manille (Philippines), ministère de la Citoyenneté et de l'Immigration):** Bonjour. Oui.

**Le président:** Bien.

On vous a expliqué, je crois, que votre groupe dispose en tout de 20 minutes.

Je présume, madame Gawel, que vous allez commencer et que votre déclaration durera moins de 20 minutes, car autrement, nous ne pourrions pas entendre les témoins de l'Inde et des Philippines.

Vous pouvez commencer.

**Mme Angela Gawel (directrice générale, Région internationale, ministère de la Citoyenneté et de l'Immigration):** Merci.

Bonsoir, monsieur le président, mesdames et messieurs les membres du comité. Je m'appelle Angela Gawel et je suis directrice générale de la Région internationale.

Je suis heureuse de comparaître devant vous aujourd'hui et j'espère que mon témoignage vous sera utile dans le cadre de votre étude sur le visa de résident temporaire pour les visiteurs.

[Français]

Le rôle de la Région internationale comporte deux dimensions. Il consiste, d'une part, à exécuter les programmes et à mettre en oeuvre les changements stratégiques et opérationnels à l'étranger et, d'autre part, à utiliser les connaissances et l'expertise de nos bureaux des visas à l'étranger pour guider l'élaboration des nouvelles politiques et des nouveaux programmes. Dans les deux cas, l'objectif est d'aider le

plus possible les demandeurs authentiques, tout en réduisant les risques au minimum pour la population canadienne.

[Traduction]

CIC maintient son engagement à faciliter le mouvement des visiteurs authentiques. Nous reconnaissons l'importance de ce programme pour les Canadiens, tant sur le plan individuel, par exemple pour la visite d'amis et de parents de l'étranger, que sur le plan de sa contribution à l'économie du Canada. Cet engagement se reflète dans notre taux d'acceptation élevé, qui était de 82 % en 2012, et les nouveaux outils que nous avons mis en place pour améliorer le service à la clientèle et dont je parlerai en détail plus tard.

Le programme des visas de résident temporaire est la plus importante activité de CIC. En 2012, nous avons reçu près de 1 200 000 demandes et délivré un peu plus de 950 000 visas de visiteurs. Compte tenu de ces chiffres, il est essentiel que nous ayons un moyen solide et durable de protéger la santé et la sécurité de la population canadienne et l'intégrité de nos programmes.

[Français]

Il peut être difficile de détecter ou de prévenir la fraude parce qu'il n'est pas toujours possible ou simple de vérifier les documents présentés par les demandeurs, surtout lorsqu'il y a collusion avec des fonctionnaires étrangers ou d'autres personnes responsables de la délivrance des documents. CIC, en collaboration avec ses partenaires de la sécurité publique, travaille sans relâche pour détecter et prévenir la fraude.

À la fraude relative aux documents s'ajoute la fraude d'identité, souvent favorisée par des organisations sans scrupule. Le Canada, comme vous le savez, a adopté la biométrie afin de s'attaquer expressément à ce problème. Cette mesure facilite les voyages des visiteurs légitimes tout en permettant de repérer ceux qui cherchent à dissimuler leur véritable identité.

[Traduction]

Des activités de lutte antifraude sont constamment menées dans tous nos bureaux à l'étranger. En raison de leurs connaissances locales et de leur expertise concernant les documents utilisés et les processus liés à leur délivrance, les agents à l'étranger sont une précieuse source d'information pour cerner les risques particuliers à l'échelle locale. Cette information est ensuite intégrée à la stratégie antifraude du ministère. Les membres de notre personnel disposent d'un réseau de personnes ressources auprès d'institutions locales appropriées et fiables qui peuvent les aider à vérifier les documents.

Nous travaillons également en étroite collaboration avec des représentants d'ambassades de pays ayant une approche similaire.

L'augmentation du nombre de demandes est une autre difficulté liée au programme de visa de résident temporaire. La hausse de 48 % des demandes reçues entre 2002 et 2012 a exercé de fortes pressions sur les bureaux à l'étranger dans leurs efforts pour offrir un excellent service à la clientèle tout en faisant preuve de la diligence voulue pour assurer l'intégrité du programme.

Dans le cadre du budget 2013, CIC a reçu des fonds afin d'alléger cette pression, en particulier dans des marchés clés comme la Chine, l'Inde et le Brésil. Ce financement a permis à CIC de déployer des ressources supplémentaires à l'étranger de manière stratégique afin de tirer parti des nouvelles occasions, notamment le traitement en temps opportun des visas de résident temporaire.

CIC a mis sur pied une stratégie active de modernisation à l'appui d'une saine gestion de la charge de travail et des effectifs, des processus opérationnels simplifiés et des services électroniques automatisés. Cette transformation profonde est toujours en cours, mais nous faisons des progrès.

La tendance à une centralisation accrue du traitement des demandes est l'une des caractéristiques de notre stratégie de modernisation. Dans un contexte plus centralisé, nos bureaux de visas à l'étranger jouent un rôle clé; ils guident l'élaboration et la validation continue des indicateurs de risque utilisés pour faire le tri entre les demandes à faible risque traitées de façon centrale et les cas plus complexes, dont le traitement est plus efficace là où existent les connaissances et l'expertise pertinentes.

En plus de la réalisation d'économies d'échelle, la centralisation permet aussi aux bureaux des visas à l'étranger de concentrer leurs efforts sur des activités à valeur plus élevée, comme la collecte de renseignements et la production de rapports, la coordination des activités avec les partenaires et les intervenants, la surveillance des fournisseurs de services et les activités de lutte contre la fraude et d'assurance de la qualité, qui améliorent l'intégrité de nos programmes.

Parmi les nouvelles initiatives de modernisation figurent aussi la sous-traitance et l'élargissement du réseau des centres de réception des demandes de visa, ou CRDV. Il y a maintenant 126 CRDV dans 91 pays. En plus de constituer les principaux centres d'enregistrement de données biométriques, les CRDV réalisent des gains en efficacité en vérifiant si les demandes sont complètes et en réduisant ainsi les délais de traitement globaux. Les CRDV fournissent aussi des services aux clients dans les régions où nous ne sommes pas présents, et ce, dans la langue locale.

Parmi les autres initiatives, mentionnons la présentation de demandes en ligne pour les services offerts aux résidents temporaires. Cette option est attrayante, car le client peut accomplir par voie électronique toutes les formalités de chez lui, y compris le paiement des frais, tout en conservant son passeport jusqu'à ce que le visa soit prêt à être délivré.

En 2011, CIC a fait passer la période de validité maximale des visas pour entrées multiples de 5 à 10 ans. En 2012, les agents des visas ont octroyé plus de 400 000 visas pour entrées multiples. Ces visas donnent une plus grande marge de manoeuvre au client et lui évitent de sacrifier temps et argent pour faire des demandes répétées. Ces visas pour entrées multiples sont une solution efficace et rentable pour bon nombre de visiteurs, dont les gens d'affaires ou les membres de la famille qui visitent fréquemment le Canada. De cette façon, nous facilitons l'arrivée au Canada des voyageurs légitimes tout en veillant à ce que les mesures de protection appropriées soient en place pour assurer la sécurité des Canadiens et l'intégrité de nos programmes.

• (1835)

[Français]

En terminant, nous jouons également un rôle actif en appuyant le traitement des demandes lors de situations d'urgence telles que le typhon qui a récemment frappé les Philippines. Nous prenons au sérieux notre rôle en appuyant les Canadiens dans les zones affectées. Nous offrons un traitement prioritaire à tous les types de demandeurs. Cela inclut les nouvelles demandes de visa de résidence temporaire de personnes, dans les zones touchées, qui sont membres d'une famille de Canadiens ou de résidents permanents.

[Traduction]

**Le président:** Nous n'entendons pas l'interprétation.

Arrêtez la minuterie, s'il vous plaît.

D'accord. Essayons à nouveau.

**Mme Angela Gawel:** Devrais-je relire le début du paragraphe?

[Français]

**Le président:** Vous pouvez le répéter en français.

**Mme Angela Gawel:** D'accord.

En terminant, nous jouons également un rôle actif en appuyant le traitement de demandes lors de situations d'urgence telles que le typhon qui a récemment frappé les Philippines. Nous prenons au sérieux notre rôle en appuyant les Canadiens dans les zones affectées. Nous offrons un traitement prioritaire à tous les types de demandeurs. Cela inclut les nouvelles demandes de visa de résidence temporaire de personnes, dans les zones touchées, qui sont membres d'une famille de Canadiens ou de résidents permanents.

Ceci conclut ma déclaration d'ouverture. Je vais maintenant céder la parole à ma collègue de Chandigarh, Carol McKinney.

• (1840)

[Traduction]

**Le président:** Bonjour, madame McKinney. Vous êtes la prochaine à prendre la parole.

Quel temps fait-il en Inde?

**M. Carol McKinney:** Il fait très beau. Il fait environ 22 degrés aujourd'hui. Quel temps fait-il à Ottawa?

**Le président:** Il fait un temps exécrable, mais nous allons nous en sortir. Vous pouvez commencer votre exposé.

Soyez la bienvenue au Comité de l'immigration.

[Français]

**M. Carol McKinney:** Merci, monsieur le président.

Je m'appelle Carol McKinney et je suis gestionnaire du programme d'immigration au bureau des visas de Chandigarh. J'aimerais vous présenter un bref aperçu des activités du bureau de Chandigarh en ce qui concerne la prestation du programme des visas dans cette région.

[Traduction]

Le bureau des visas de Chandigarh est un bureau satellite du bureau de New Delhi et traite les demandes de résidence temporaire des états du Nord de l'Inde, principalement le Pendjab et Hariana. Le bureau compte 6 employés canadiens et 19 employés recrutés sur place.

En 2012, nous avons délivré un nombre record de visas: 18 088, soit presque trois fois plus qu'en 2005, avec un taux d'acceptation de 53 %. Non seulement le nombre de demandes reçues a augmenté, mais notre taux d'approbation, qui était de 38 % en 2004, année d'ouverture du bureau, a également augmenté.

Nos délais de traitement se sont également améliorés: 80 % des demandes de visa de résident temporaire sont traitées conformément à notre norme de service à la clientèle, qui est de 14 jours civils.

Malgré la croissance économique de l'Inde, on incite fortement les résidents du Pendjab à chercher de meilleures possibilités économiques à l'étranger. La grande communauté pendjabie au Canada est un important facteur d'attrait, notamment chez les jeunes sans emploi ou sous-employés. Comme bon nombre d'entre eux ne satisfont pas aux exigences du Canada en matière de visas, les représentants du Canada et des pays partenaires clés sont très préoccupés par les cas de plus en plus nombreux de fraude et de fausse déclaration.

Le bureau de Chandigarh est conscient des risques de fraude dans tous ses secteurs d'activité. En 2012, 329 demandes ont été refusées en vertu de l'article 40 de la Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés en raison de fausses déclarations découvertes dans le cadre de vérifications. Toutefois, de façon générale, nous estimons qu'entre 15 et 20 % des demandes que nous refusons contiennent de fausses déclarations. Parmi les documents frauduleux que nous recevons de la part d'étudiants, il y a notamment de fausses lettres d'acceptation, des certificats de tests linguistiques, des dossiers scolaires, des lettres de référence et des documents d'identité.

Les travailleurs étrangers temporaires fournissent souvent de faux avis relatifs au marché du travail d'EDSC et de fausses lettres de confirmation d'emploi en Inde. La fraude associée aux demandes de visa de visiteur met souvent en cause de faux relevés bancaires de l'Inde ou de faux documents canadiens, comme des invitations provenant de Canadiens qui n'existent pas ou de fausses lettres de salons funéraires concernant des funérailles qui n'auront pas réellement lieu.

Bien que certaines fraudes soient commises par des demandeurs de leur propre initiative, il arrive fréquemment que des conseillers sans scrupules exploitent le désir de certaines personnes d'aller au Canada et qu'ils les dupent. Les représentants soumettent un certain nombre de demandes comportant de fausses déclarations similaires sans indiquer qu'ils représentent les demandeurs, tel que l'exige la Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés. Les éléments communs et les documents frauduleux que l'on trouve dans diverses demandes distinctes sont clairement la preuve qu'une même source a soumis toutes les demandes. Malheureusement, ces demandes ne contiennent pas de renseignement concernant le représentant; il est donc difficile de l'identifier et de le retracer. De nombreux demandeurs se fient aux conseils qui leur sont donnés par leurs représentants et malheureusement, ils se font duper. Les représentants demandent généralement qu'une partie importante de leur

rémunération leur soit payée au début du processus, ce qui signifie qu'ils tirent un bénéfice même si un pourcentage élevé de clients sont déboutés.

Afin d'améliorer le traitement des demandes de visiteurs authentiques, le bureau des visas de Chandigarh a commencé à travailler avec les institutions religieuses canadiennes. Notre bureau a maintenant une procédure simple qui nous permet de confirmer les invitations des travailleurs religieux sikhs authentiques. C'est un exemple des efforts du bureau de Chandigarh pour travailler conjointement avec les institutions canadiennes de confiance afin d'offrir des services de qualité aux clients.

Pour lutter contre la fraude au sein du programme de visa, un nouveau poste d'agent de lutte contre la fraude a été créé en septembre 2012 au bureau de Chandigarh. Ce poste a accru notre capacité d'effectuer des vérifications sur le terrain dans les cas de fraude présumée, notamment pour les cas qui nous sont référés par le bureau de New Delhi pour une enquête locale. L'appui précieux obtenu du bureau de Chandigarh permet à l'agent de lutte contre la fraude du bureau de New Delhi d'enquêter dans les autres régions de l'Inde.

● (1845)

En plus d'aider le bureau de New Delhi, le nouvel agent de lutte contre la fraude du bureau de Chandigarh fournit également un soutien aux agents locaux d'application de la loi qui ciblent, en particulier dans le Pendjab, les consultants non enregistrés et non autorisés. Les missions canadiennes en Inde participent également à des initiatives conjointes avec les services de police locaux et nos proches partenaires internationaux — l'Australie, la Nouvelle-Zélande, le Royaume-Uni et les États-Unis — dans le cadre de notre lutte pour mettre fin aux activités des représentants sans scrupules.

Par exemple, grâce à l'information fournie par le Canada et ses partenaires, le 6 mai 2013, les bureaux de six consultants établis à Jalandhar ont fait l'objet d'une perquisition par les policiers du Pendjab. Les propriétaires de cinq entreprises de consultation ont été arrêtés et les policiers ont également saisi des devises équivalant à 36 000 \$ CA, 42 passeports et 152 dossiers de demandeurs potentiels de visa contenant de faux documents présumés.

Nous espérons que ces efforts permettront de réduire le nombre de demandes frauduleuses que nous recevons au bureau de Chandigarh. Cela favoriserait la hausse continue des taux d'acceptation de la mission et nous permettrait de continuer de faciliter les déplacements des nombreux demandeurs authentiques qui obtiennent déjà notre approbation.

C'est ainsi que prend fin mon intervention. Je cède maintenant la parole à ma collègue Catherine Bailey, qui se trouve à Manille.

**Le président:** Mme Bailey, vous avez environ six minutes. Pouvez-vous y arriver?

**Mme Catherine Bailey (gestionnaire du programme d'immigration, Manille (Philippines), ministère de la Citoyenneté et de l'Immigration):** Je vais essayer de lire rapidement.

**Le président:** D'accord.

**Mme Catherine Bailey:** Merci, monsieur le président.

**Le président:** Merci d'être avec nous.

**Mme Catherine Bailey:** Merci.

Je m'appelle Catherine Bailey et je suis la gestionnaire du programme d'immigration au bureau de Manille.

Je crois savoir que le Comité mène une étude sur les visas de résident temporaire pour les visiteurs. Mes remarques porteront donc sur les demandes de résidence temporaire et sur ce que nous faisons pour relever certains des défis particuliers auxquels nous sommes confrontés.

Le bureau des visas de Manille est un centre important, à la fois pour la migration permanente et pour la migration temporaire. Notre bureau est actuellement composé de 19 agents canadiens, dont deux médecins et un agent de liaison de l'ASFC. On y retrouve aussi 77 employés recrutés sur place, dont 10 ont pour mission de rendre des décisions relatives aux demandes de visa.

Nous sommes responsables d'un vaste territoire qui englobe les Philippines, le Japon, la Corée du Sud, ainsi qu'un grand nombre de petites îles du Pacifique.

[Français]

Voici quelques informations qui vous permettront de vous faire une idée de la taille de notre programme et de mettre celui-ci en contexte. Nous recevons 30 000 demandes de visa de résidence temporaire par année. Depuis deux ans, nous avons pris en charge les travaux qui étaient jusque là confiés au bureau des visas de Tokyo et de Séoul, qui ont fermé leurs portes dans le cadre d'un plan d'action du gouvernement visant à réduire le déficit. Cela a entraîné une nette augmentation du nombre d'étudiants et de travailleurs étrangers temporaires.

[Traduction]

La mise sur pied de centres de réception des demandes de visa, ou CRDV, constitue une initiative importante de CIC qui nous permettra d'offrir un meilleur service à nos clients. Le CRDV qui existait à Manille a été remplacé par un nouveau centre en juillet 2013. De nouveaux CRDV ont également ouvert leurs portes à Cebu, Tokyo et Séoul l'été dernier. Ces centres offrent des services plus personnalisés, notamment la possibilité pour les demandeurs de recevoir des services dans leur propre langue.

L'un des principaux défis que le bureau de Manille doit relever est la capacité de communiquer rapidement et efficacement avec les demandeurs. Les infrastructures aux Philippines sont désuètes, en particulier en dehors des grands centres, et nos clients sont disséminés sur un vaste archipel, ce qui rend la communication avec eux plus difficile.

Le recours à des messages textuels de masse est une solution qui donne de bons résultats. Cette approche nous permet à la fois de joindre un grand nombre de demandeurs en même temps et d'économiser le précieux temps du personnel de l'ambassade. Cet outil a été employé avec succès par la mission au lendemain du passage du typhon Haiyan.

Bien qu'il doive continuellement relever des défis, le bureau des visas de Manille saisit les occasions d'amélioration telle la mise en oeuvre de la plateforme eMédical. Cette technologie facilite le traitement des résultats d'examen médicaux non seulement en expédiant directement les résultats du médecin aux systèmes de CIC, mais également en automatisant plusieurs parties de l'examen. Le système eMédical est utilisé depuis le début de 2013 dans la plupart des pays desservis par le bureau médical régional de Manille. Le système eMédical a permis de réduire les délais de traitement, en particulier pour les demandes de visa de résident temporaire. Malgré le fait que l'examen médical représente souvent la composante la plus longue du processus de traitement des demandes de visa pour non-immigrant, la protection de la santé publique au Canada est inestimable, en particulier compte tenu du haut taux de prévalence de la tuberculose dans certaines régions des Philippines.

● (1850)

[Français]

Une autre technologie qui a porté ses fruits au bureau de Manille est la demande en ligne. Ce nouvel outil a été bien accueilli par les visiteurs, les étudiants et les travailleurs étrangers temporaires. Depuis la mise en place de la demande en ligne, près de la moitié des demandes de permis d'études nous sont parvenues par ce mode de présentation des demandes, qui offre des avantages comme l'accroissement du partage des tâches et la réduction du fardeau administratif.

[Traduction]

Nous sommes conscients qu'il existe de la fraude en ce qui concerne les documents liés à l'éducation et à l'emploi dans le programme des visas à Manille. Pour la combattre, le personnel de la section des visas à Manille se livre régulièrement à des activités sur l'intégrité des programmes, notamment à des exercices d'assurance de la qualité. Ces exercices nous permettent de détecter les vulnérabilités et les risques et de les atténuer. L'une des principales préoccupations demeure la qualité des soi-disant « écoles de bonnes d'enfants ». Notre personnel déploie d'importants efforts, de concert avec les autorités locales, pour s'assurer que ces écoles dispensent une formation authentique conforme à nos exigences.

Comme je l'ai indiqué, la charge de travail liée aux travailleurs étrangers temporaires au bureau de Manille a nettement augmenté depuis 2011, notamment en raison de la fermeture des bureaux des visas de Tokyo et de Séoul. Le bureau de Manille a non seulement absorbé leurs programmes Expérience internationale Canada, ou EIC, mais il a également dû gérer un nombre accru de demandes présentées par des employeurs canadiens qui cherchent à embaucher des travailleurs étrangers.

Cela signifie que nous avons eu besoin d'organiser et d'assurer la transmission des renseignements et des directives aux clients en japonais et en coréen, l'acquisition d'une expertise des cultures coréenne et japonaise au sein de la section des visas, et la gestion des attentes des clients coréens et japonais qui s'étaient habitués au service personnalisé fourni par les anciens bureaux des visas. Bien que le traitement des cas dans le cadre du programme EIC se fera désormais au Canada, ce qui réduira la charge de travail de nos bureaux et permettra d'améliorer le temps de traitement pour les demandeurs, le bureau de Manille continuera d'offrir un service à la clientèle exceptionnel.

Les Philippines continuent néanmoins de représenter le plus grand pan du programme des travailleurs étrangers temporaires de Manille. Ils se destinent à une diversité de secteurs, des postes peu qualifiés dans les services de restauration aux métiers hautement qualifiés et aux professions médicales.

Les travailleurs philippins peuvent être engagés un à la fois par un employeur ou en grands groupes, selon le besoin. Les groupes qui sont embauchés par un seul employeur sont suivis par le personnel afin de déterminer s'il y a un engorgement dans le processus, de simplifier les procédures dans les bureaux en conséquence et d'évaluer les besoins des employeurs. La collaboration avec *Philippine Overseas Employment Administration* est essentielle à la mise en oeuvre efficace de notre programme des travailleurs étrangers temporaires.

[Français]

Le Programme des aides familiaux résidents pour les employeurs et les aides familiaux étrangers est un segment important du Programme des travailleurs étrangers temporaires de Manille et a ses propres enjeux. Il importe de signaler qu'étant donné que la majorité des demandes d'aide familiaux résidents dans le monde proviennent des Philippines, le bureau de Manille partage son expertise et son savoir avec d'autres bureaux des visas et apporte son aide pour la vérification des documents en provenance des Philippines.

[Traduction]

En guise de conclusion, monsieur le président, je dirai que les multiples réformes importantes qui ont eu lieu à CIC depuis quelques années permettront à Manille et à d'autres éléments de notre réseau de rationaliser leurs activités et d'utiliser nos moyens limités avec plus d'efficacité. Un tel changement ne se produit jamais sans heurts; toutefois, je suis fermement convaincue que nous réalisons d'importants progrès. Notre objectif reste de fournir des services de qualité à nos clients qui ont besoin d'un visa d'immigrant ou de non-immigrant pour venir au Canada, tout en assurant l'intégrité des programmes et la sécurité des Canadiens. C'est ce à quoi nous aspirons et c'est ce qui motive notre travail.

Merci, monsieur le président.

**Le président:** Merci à vous tous.

Les membres du comité ont maintenant des questions à vous poser.

Nous allons commencer par M. Menegakis.

**M. Costas Menegakis (Richmond Hill, PCC):** Merci, monsieur le président. Et merci aux représentants de témoigner devant nous aujourd'hui, qu'ils soient ici à Ottawa, à Chandigarh ou à Manille.

Madame Nicoll, madame Bailey, j'aimerais tout d'abord offrir mes condoléances aux personnes touchées par le typhon Haiyan. Veuillez dire à toutes les personnes avec lesquelles vous êtes en contact que nous pensons à elles en cette période difficile.

J'aimerais maintenant poser quelques questions.

Nous étudions le programme de visa de résident temporaire depuis le printemps. Au cours de cette période, et surtout lorsqu'on parlait d'un refus, certains députés de l'opposition siégeant au comité et témoins ont fait valoir que les décisions étaient complètement arbitraires et qu'on n'avait recours à aucun critère objectif.

Cette situation est quelque peu inquiétante. Pouvez-vous nous dire si elle est réelle? Dans la négative, pourriez-vous nous expliquer les critères qui sont utilisés, et la façon de les appliquer?

Madame Gawel, vous pourriez peut-être répondre en premier.

•(1855)

**Mme Angela Gawel:** Les agents tiennent compte de plusieurs facteurs lorsqu'ils étudient une demande de visa de résidence temporaire. Nous tenons compte des liens avec le pays d'origine, des raisons du voyage, des moyens de la personne et ainsi de suite. Tous ces éléments sont pris en compte par l'agent des visas dans le cadre du processus décisionnel. Je ne crois pas que les décisions soient arbitraires. Elles sont fondées sur de nombreux facteurs.

**M. Costas Menegakis:** Merci pour cette précision. Ce n'est pas une tâche facile. Nous comprenons que parfois, il faut être « aussi objectif que possible » et déterminer si une personne dit la vérité ou a transmis tous les bons renseignements.

Est-ce que les représentants de Manille et de Chandigarh sont d'avis que les critères actuels pourraient être améliorés? Pouvez-vous nous donner votre opinion à ce sujet?

**Mme Catherine Bailey:** À Manille, nous avons réalisé de grands progrès au cours de la dernière année et avons transmis plus d'information aux demandeurs et aux représentants autorisés au sujet des renseignements qu'ils doivent fournir dans leur demande. Nous avons amélioré les renseignements offerts sur notre site Web; nous présentons de nombreuses questions et réponses normalisées.

Nous encourageons les personnes à transmettre le plus de renseignements possible dans leur demande. Il incombe aux demandeurs de fournir les renseignements, et les agents des visas sont placés dans une situation très difficile si ces renseignements sont manquants.

**M. Costas Menegakis:** Avez-vous un commentaire, madame McKinney?

**Mme Carol McKinney:** Oui. À Chandigarh, depuis la mise en œuvre des centres de réception des demandes de visa, le taux d'acceptation est à la hausse. Comme l'a dit Catherine Bailey, nous croyons que cette hausse est attribuable à l'accès accru aux renseignements et à nos listes de vérification. Les centres de réception des demandes de visas peuvent aider les clients à transmettre des documents complets.

**M. Costas Menegakis:** Merci.

Lorsqu'une demande est rejetée, est-ce qu'on donne les raisons du rejet au demandeur? Sont-elles de nature générale ou précise?

**Mme Angela Gawel:** Je peux répondre à cette question.

Lorsque la demande d'un client est refusée, nous lui transmettons une lettre. Nous avons habituellement une liste de vérification sur laquelle nous cochons les raisons du refus. Il peut y en avoir une ou plusieurs. Ce sont des raisons précises, et elles sont transmises par écrit aux demandeurs.

**M. Costas Menegakis:** Combien de demandes, parmi les 15 % de refus, sont rejetées parce que le demandeur n'a pas pris la peine de fournir des renseignements exhaustifs sur son revenu ou sur ses antécédents de voyage?

**Mme Angela Gawel:** Nous ne tenons pas un registre des motifs de refus; je n'ai donc pas de statistiques à vous fournir à ce sujet.

**M. Costas Menegakis:** Dans plusieurs cas, les personnes qui ont vu leur demande rejetée ont fait valoir à leur député qu'elles s'étaient rendues aux États-Unis plusieurs fois et avaient respecté les conditions du programme de visas du pays; mais lorsqu'on étudie leur demande, on constate que ces renseignements n'ont pas été fournis.

Avez-vous des statistiques sur ces refus, ou pourriez-vous faire une estimation éclairée?

**Mme Angela Gawel:** Sur les refus de...?

**M. Costas Menegakis:** Ces personnes disent s'être rendues aux États-Unis à plusieurs reprises et avoir respecté les conditions de leur visa, mais ces renseignements n'ont pas été fournis dans leur demande.

**Mme Angela Gawel:** Comme l'a dit Mme Bailey, il incombe aux demandeurs de nous transmettre ces renseignements. Les antécédents de voyage sont certainement pris en compte par les agents des visas.

**M. Costas Menegakis:** Est-ce que le refus d'une première demande a une incidence sur la deuxième, si le demandeur fournit des renseignements supplémentaires?

**Mme Angela Gawel:** Si la première demande d'une personne est refusée, elle peut faire une nouvelle demande et transmettre des renseignements supplémentaires. Tout nouveau renseignement est pris en compte par l'agent des visas dans le cadre de l'évaluation des demandes, oui.

• (1900)

**M. Costas Menegakis:** D'accord. Donc, parmi ces 15 % de demandes rejetées, combien sont acceptées après que les demandeurs ont fourni des renseignements supplémentaires?

**Mme Angela Gawel:** Je ne crois pas que nous ayons des statistiques à ce sujet. Je n'en ai pas avec moi. Nous pourrions vérifier et vous revenir là-dessus.

**M. Costas Menegakis:** Merci. Si vous pouviez transmettre cette information à la greffière, je vous en serais reconnaissant.

Pour terminer, j'aimerais remercier chaleureusement les gens sur le terrain, surtout ceux à Chandigarh et à Manille. Votre travail n'est pas facile, mais vous êtes nos travailleurs de première ligne, et j'apprécie tout le travail que vous et votre personnel faites, tous les jours, dans ce dossier très important pour Citoyenneté et Immigration Canada. Merci beaucoup.

J'ai terminé, monsieur le président.

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

Monsieur Cash, vous avez la parole.

**M. Andrew Cash (Davenport, NPD):** Merci, monsieur le président.

Je remercie tous les témoins d'avoir pris le temps de se joindre à nous. Tout comme mon collègue l'a fait dans son discours préliminaire, je vous souhaite à tous, et surtout à ceux qui travaillent dans des circonstances très difficiles aux Philippines, la meilleure des chances, et j'espère que votre personnel est en sécurité et se porte bien. Nous voulons également exprimer nos sincères condoléances aux Philippines à la suite de cette terrible tragédie qui a frappé le pays.

Comme vous le savez, le Canada compte une très grande communauté philippine dynamique, qui a hâte d'avoir des nouvelles des familles au pays, mais aussi sur le nouveau règlement établi par le gouvernement canadien pour faire face à cette situation extraordinaire.

Je m'adresse d'abord aux gens de Manille; j'aimerais connaître l'incidence du typhon sur vos activités en général, et savoir si vous avez remarqué une augmentation du nombre de demandes de visas de visiteur temporaire depuis la tragédie.

**Mme Catherine Bailey:** Je vais laisser ma collègue Patricia Nicoll répondre en grande partie à cette question.

J'aimerais faire un commentaire au sujet du typhon: nous avons été très chanceux qu'il frappe au Sud de Manille et au Nord de Cebu, entre deux grands centres urbains. La situation aurait pu être bien pire. Bien sûr, c'est une situation terrible, mais nous avons eu de la chance, dans une certaine mesure.

Je cède maintenant la parole à Patricia, qui vous expliquera ce que nous avons fait au cours des dernières semaines.

**Mme Patricia Nicoll:** Merci beaucoup.

Merci à tous pour vos commentaires et vos mots d'encouragement sur notre travail depuis le typhon.

Comme vous l'avez mentionné, Citoyenneté et Immigration Canada a pris des mesures spéciales pour donner la priorité aux demandeurs qui ont été grandement et personnellement affectés par le typhon. Nous avons activement fouillé nos dossiers ouverts, trouvé l'adresse de ces personnes — qu'elles soient demandeuses de résidence permanente ou temporaire — et communiqué avec elles pour traiter leur demande en priorité.

Nous estimons que l'augmentation des demandes de visa temporaire a augmenté de 15 %, mais c'est un chiffre approximatif, et nous ne savons pas si elle est attribuable au typhon seulement. Nous avons toutefois constaté une augmentation du nombre de demandes, oui.

**M. Andrew Cash:** Vous avez dit connaître des problèmes de communication, même en temps normal; comment arrivez-vous à communiquer maintenant?

**Mme Patricia Nicoll:** Nous pouvons communiquer par téléphone, heureusement. L'événement s'est produit il y a deux semaines. Les voies de communication s'ouvrent petit à petit, surtout les lignes téléphoniques.

Nous avons recours aux messages textes, au téléphone et aux courriels pour communiquer.

**M. Andrew Cash:** Comme le volume est plus grand, est-ce que le délai de traitement des demandes est plus long?

**Mme Patricia Nicoll:** Comme je l'ai dit, nous traitons en priorité les demandes des personnes directement touchées par le typhon. Aussi, fort heureusement, nous avons déjà quatre agents de service temporaires affectés à Manille. Lorsque le typhon a frappé le pays, nous avons déjà des ressources supplémentaires en place. Nous avons également pu compter sur nos ressources sur le terrain pour faire avancer les dossiers sans trop ralentir le processus.

• (1905)

**Mme Catherine Bailey:** Si je peux me permettre, au cours de cette période, le personnel de notre bureau a travaillé d'arrache-pied. Les Philippines sont très fidèles à leurs camarades, et ils éprouvent de la sympathie pour les personnes touchées par le typhon. Ils ont donc consacré de nombreuses heures au traitement des demandes. Je crois que nos délais se sont en fait améliorés plutôt que détériorés, en raison du dévouement de chaque membre de l'équipe affecté à la crise.

**M. Andrew Cash:** Donc, vous avez obtenu des ressources supplémentaires pour faire face à ces circonstances extraordinaires?

**Mme Patricia Nicoll:** Nous avons déjà des agents de service temporaires en place. Nous ne savions pas qu'un typhon allait frapper. Ils étaient déjà là.

Toutefois, comme l'a dit Mme Bailey, nous faisons des heures supplémentaires, et nous avons également reçu l'aide de Citoyenneté et Immigration Canada: nous avons pu transférer au ministère les demandes de renseignements généraux que nous avons reçues, par exemple. Les ressources de la région du traitement centralisé nous ont aidés à répondre aux demandes qui pouvaient être traitées à partir du Canada.

**Mme Angela Gawel:** Nous prévoyons envoyer quatre agents en devoir temporaire supplémentaires aux Philippines au cours du quatrième trimestre.

Aussi, comme l'a mentionné Mme Nicoll, nous bénéficions de l'aide de nos collègues de la région du traitement centralisé pour le traitement de certaines demandes ou l'offre de services à la clientèle à partir du Canada.

**M. Andrew Cash:** Merci.

Enfin, Citoyenneté et Immigration Canada a indiqué que les demandes de prolongation du séjour temporaire des citoyens philippins au Canada seraient évaluées de manière humanitaire et souple. Voilà une bonne nouvelle. Je me demande cependant ce que cela signifie dans la pratique. Avons-nous reçu plus de demandes à cet égard? Comment ont-elles été traitées par le ministère?

**Mme Angela Gawel:** Je ne peux pas parler pour la région du traitement centralisé; je ne peux donc dire s'il y a eu une augmentation des demandes présentées au Canada.

Mes collègues aux Philippines le sauraient peut-être.

**Le président:** Nous n'avons malheureusement plus de temps.

**Mme Catherine Bailey:** Non. Nous n'avons pas reçu cette information.

**Le président:** Monsieur Daniel...

Désolé, monsieur McCallum. Comment ai-je pu vous oublier?

**L'hon. John McCallum (Markham—Unionville, Lib.):** Merci, monsieur le président.

Je tiens également à offrir mes condoléances aux victimes du typhon et à remercier les témoins de représenter les Canadiens sur le terrain.

J'aimerais surtout parler à Mme McKinney de Chandigarh, notamment parce que vous avez dit que votre taux d'acceptation était de 53 %, comparativement à un taux global de 82 %, je crois; vous avez également beaucoup parlé de fraude. Vous avez dit que la fraude était un problème dans 15 à 20 % des cas, ce qui signifie que 80 à 85 % des refus sont associés à d'autres motifs.

Pourriez-vous nous dire, rapidement, quels sont les autres motifs de rejet des demandes?

**Mme Carol McKinney:** Toutes les demandes sont traitées au cas par cas. En règle générale, nos préoccupations ont surtout trait à... dans mon discours préliminaire, j'ai parlé du grand attrait économique que représente le Canada et de la possibilité que certaines personnes restent au pays à la fin de leur séjour autorisé.

**L'hon. John McCallum:** D'accord, mais vous ne répondez pas à ma question. Est-ce que les demandes sont refusées en raison du manque de fonds des demandeurs ou de l'absence de voyages à l'étranger? Quels sont les principaux motifs de refus?

**Mme Carol McKinney:** Bien, il y a le manque de liens avec le pays d'origine, l'absence d'emploi ou le sous-emploi, l'absence de voyages et l'absence d'établissement, ce qui comprend les moyens financiers.

**L'hon. John McCallum:** L'argent est un problème. D'après mon expérience, le montant exigé n'est pas toujours le même. Est-ce qu'on exige que les demandeurs aient un certain montant dans leur compte? Si oui, combien? Est-ce que ce montant varie d'un endroit à l'autre? Qui est responsable d'établir ce montant? Quels sont les critères utilisés pour l'établir? Selon mon expérience, l'application de ces règles n'est pas constante.

**Mme Carol McKinney:** Nous n'exigeons pas un montant précis. Nous tenons compte du contexte pour déterminer le degré d'établissement d'une personne. Est-ce qu'elle travaille? Est-ce que son poste est rémunéré selon le salaire local? Est-ce qu'elle aura droit à une pension? Ce sont ces facteurs que nous prenons en compte et non pas le montant exact qu'elle possède dans son compte bancaire.

• (1910)

**L'hon. John McCallum:** On nous dit souvent que les demandes sont rejetées parce que les demandeurs n'ont pas suffisamment d'argent en banque. Est-ce que vous me dites que ce n'est pas un motif de refus?

**Mme Carol McKinney:** C'est un motif lorsqu'on tient compte du coût et de la raison du voyage au Canada.

**L'hon. John McCallum:** Est-ce qu'il y a des règles concernant le montant requis? Selon mon expérience, ce n'est pas clair.

**Mme Carol McKinney:** Non, monsieur, nous n'exigeons pas un montant précis.

**L'hon. John McCallum:** D'accord, et en ce qui a trait aux antécédents de voyage, je sais que vous êtes débordés et que des erreurs peuvent être commises, mais parfois ces antécédents sont mal compris. Est-ce que les demandeurs peuvent corriger ces erreurs ou ces problèmes sans devoir présenter une nouvelle demande et payer de nouveau les droits afférents? Existe-t-il un mécanisme permettant de corriger certaines erreurs lorsqu'une demande a été rejetée?

**Mme Carol McKinney:** Nous recevons des demandes de réexamen, mais nous réévaluons la demande qui nous a été transmise. L'information requise est très bien expliquée par l'entremise des listes de vérification et de notre centre de réception des demandes de visa; donc si une personne souhaite obtenir une nouvelle décision, elle devra nous présenter une nouvelle demande.

**L'hon. John McCallum:** Enfin — je crois que je n'ai plus beaucoup de temps —, pouvez-vous nous expliquer pourquoi votre taux d'acceptation est beaucoup plus faible que la moyenne globale de 80 %?

**Mme Carol McKinney:** Notre taux d'acceptation est faible en raison du nombre de demandes frauduleuses qui nous sont présentées, étant donné l'attrait que représente le Canada pour les membres de la communauté punjabi.

**L'hon. John McCallum:** Les demandes frauduleuses ne représentent que 10 à 15 % des cas; elles ne permettent pas de justifier le rejet de la moitié des demandes.

**Mme Carol McKinney:** Les demandes sont traitées au cas par cas. De nombreux demandeurs ne répondent pas aux exigences du Canada relatives aux visas parce que nous ne sommes pas convaincus qu'ils quitteront le Canada à la suite de leur séjour autorisé.

**L'hon. John McCallum:** Merci beaucoup.

**Le président:** Merci.

Monsieur Daniel, vous avez la parole.

**M. Joe Daniel (Don Valley-Est, PCC):** Merci, monsieur le président. Je remercie également les témoins de leur présence. J'ai plusieurs questions à vous poser.

Lorsque nous avons entrepris cette étude au cours de la session précédente, un témoin a fait valoir que les agents des visas ne faisaient souvent pas la distinction entre les personnes qui font une demande de visa de visiteur et celles qui font cette même demande tout en ayant une demande de résidence permanente en attente.

Est-ce qu'on pourrait m'expliquer cette fausse idée?

**Mme Angela Gawel:** Nous appelons cela la double intention. Par exemple, si la demande de résidence permanente d'une personne est en cours, elle peut, pour diverses raisons, demander un visa de résidence temporaire pour se rendre au Canada.

Il n'est pas rare qu'une personne présente ces deux demandes pour des raisons tout à fait légitimes, et nous évaluons le bien-fondé de la demande de visa de résidence temporaire.

**M. Joe Daniel:** Quels sont les facteurs pris en compte par les agents lorsqu'ils examinent ces demandes? On peut supposer que les demandeurs ont déjà obtenu le statut d'immigrant reçu à ce moment-là, n'est-ce pas?

**Mme Angela Gawel:** Les personnes qui présentent une demande de résidence permanente ne sont pas encore des immigrants reçus. Ce sont des ressortissants étrangers. C'est pourquoi elles doivent obtenir un visa de résidence temporaire pour se rendre au Canada avant d'obtenir leur résidence permanente.

**M. Joe Daniel:** Si quelqu'un dont la demande de résidence permanente est en traitement se voit refuser le visa, quels sont les motifs de refus les plus fréquents?

**Mme Angela Gawel:** Il est possible que l'agent ne soit pas convaincu que cette personne a des motifs légitimes de vouloir séjourner temporairement au Canada. Ce pourrait être la raison du refus. Encore une fois, la double intention est un motif reconnu et légitime pour la présentation de deux demandes simultanées. Beaucoup de ces demandes sont approuvées.

**M. Joe Daniel:** Les demandeurs fournissent-ils tous les renseignements requis sur le formulaire de visa, ou constatez-vous que beaucoup de gens présentent des demandes incomplètes?

**Mme Angela Gawel:** Je n'ai pas les taux de rejet des demandes incomplètes. Toutefois, je peux vous dire que les CRDV et le guide de demande en ligne que nous avons mis en place veillent à ce que la demande soit accompagnée de tous les documents d'appui requis.

Ces deux initiatives ont amélioré la probabilité qu'un client présente une demande complète. En fait, elles le garantissent.

•(1915)

**M. Joe Daniel:** Très bien.

J'aimerais maintenant me pencher sur les enjeux relatifs à l'intégrité des programmes. Dans quelle proportion les décisions concernant la délivrance des visas font-elles l'objet d'un appel, sont renversées, par la Cour fédérale? Avons-nous des statistiques à ce sujet?

**Mme Angela Gawel:** Je n'ai pas de statistiques. En fait, il n'y a pas de mécanisme d'appel. Un demandeur qui essuie un refus a deux recours. Comme nous l'avons indiqué, il peut présenter une nouvelle demande, c'est-à-dire payer des frais de 75 \$ pour une entrée unique,

puis présenter une nouvelle demande, ou demander l'autorisation de présenter une demande de contrôle judiciaire à la Cour fédérale.

Je n'ai pas les taux de rejet.

**M. Joe Daniel:** En ce qui a trait aux gens qui viennent ici et à la reddition de comptes, qui est tenu responsable si quelqu'un obtient un visa d'entrée au Canada et commet ensuite un crime ou un acte terroriste?

**Mme Angela Gawel:** Je crois que la personne qui commet l'acte sera tenue responsable.

**M. Joe Daniel:** Quel est le taux comparé d'acceptation des demandes pour chacun des emplacements entre 2006 et 2012?

**Mme Angela Gawel:** Pour Chandigarh et Manille?

**M. Joe Daniel:** Oui.

**Mme Angela Gawel:** Je ne suis pas certaine d'avoir ces chiffres aujourd'hui, mais je peux vous les fournir. Nous ferons un suivi.

**M. Joe Daniel:** Très bien. Merci.

**Mme Angela Gawel:** Simplement pour répondre à votre question précédente, je n'ai pas de pourcentage, mais en ce qui a trait aux contrôles judiciaires des décisions pour les visas de résident temporaire, j'ai les chiffres de 2011: 41 des 63 demandes d'autorisation de présenter une demande de contrôle judiciaire ont été refusées ou classées sans règlement.

Donc, c'est un pourcentage assez élevé.

**M. Joe Daniel:** Merci beaucoup.

Voici une question du même genre, à laquelle vous avez peut-être une réponse, ou non. En fin de compte, qui paie si quelqu'un obtient un visa de visiteur, entre au Canada, présente une demande d'asile non fondée et réclame des prestations d'aide sociale?

**Mme Angela Gawel:** Le paiement des prestations d'aide sociale vient du Trésor public. Bien entendu, c'est une des raisons pour lesquelles nous cherchons à nous assurer d'autoriser l'entrée de gens qui ont des motifs légitimes de venir au Canada et qui cherchent à entrer au Canada à des fins légitimes.

**M. Joe Daniel:** En 2012, le Canada a délivré un nombre record de visas aux ressortissants philippins et indiens. En fait, j'ai lu que les Philippines venaient au deuxième rang des pays d'origine pour l'immigration au Canada en 2012. Je pense que nous avons délivré le nombre record de près de 130 000 visas de visiteur aux demandeurs indiens en 2012, une augmentation d'environ 58 % par rapport à 2004.

Comment un taux d'approbation d'environ 85 % se compare-t-il à d'autres pays?

**Mme Angela Gawel:** Les taux d'approbation varient d'un pays à l'autre. Comme nous l'avons mentionné, les agents des visas se penchent sur divers facteurs.

Toutefois, je pense qu'il est juste de dire que nous étudions les dossiers au cas par cas. Même si un pays a un taux d'approbation de 85 %, sur le plan statistique, les demandes ne sont pas toutes approuvées, bien entendu. Chaque demande est examinée de façon distincte.

**M. Joe Daniel:** Votre taux d'approbation en Europe, par exemple, est-il beaucoup plus élevé que dans les pays asiatiques?

**Mme Angela Gawel:** Les ressortissants de la plupart des pays européens n'ont pas besoin d'un visa de visiteur pour venir au Canada.

**M. Joe Daniel:** Très bien. Merci.

Merci, monsieur le président.

**Le président:** Madame Sitsabaiesan.

**Mme Rathika Sitsabaiesan (Scarborough—Rouge River, NPD):** Merci, monsieur le président.

J'ai plusieurs petites questions à poser, si possible.

Une des situations que nous avons vues dans les bureaux de partout au pays est liée à des funérailles.

Madame McKinney, vous avez parlé de cas frauduleux concernant des funérailles. Je parle de faux positifs. Il y a des personnes — un fils, une fille, voire un parent — qui tentent de venir au Canada pour assister aux funérailles d'un enfant ou d'un parent et qui se voient refuser l'entrée. Cela se produit régulièrement. J'ai vu des cas, tout comme mon collègue de la Colombie-Britannique; il y a beaucoup de cas liés au bureau de Chandigarh. Nous essayons de comprendre pourquoi ces gens ont été refusés.

Y a-t-il des critères précis auxquels ces gens doivent satisfaire pour prouver que leur parent ou leur enfant est réellement décédé et qu'ils ne viennent que pour assister aux funérailles?

• (1920)

**Mme Carol McKinney:** Ces agents sont extrêmement prudents dans ce genre de situation délicate. Les demandeurs doivent satisfaire à toutes les exigences habituelles. L'agent des visas examine le but du voyage par rapport à la situation de la personne qui souhaite venir au Canada.

**Mme Rathika Sitsabaiesan:** Pour être honnête, je ne suis pas certaine qu'il y a là une réponse que nous pouvons transmettre à nos électeurs.

S'il ne reste qu'un enfant en Inde et que le père est décédé au Canada, nous disons qu'il est possible qu'il ne reste plus de liens familiaux en Inde et que cette personne ne recevra pas l'autorisation d'entrer au Canada pour assister aux funérailles de son père. Ces gens doivent satisfaire aux mêmes exigences que pour un visa de résident temporaire régulier, ce qui signifie qu'ils doivent avoir un emploi adéquat. Cela signifie qu'ils ne peuvent pas venir au Canada pour assister aux funérailles de leur parent parce qu'ils ne travaillent pas. Ils ne sont pas riches; ils ne sont pas issus d'une famille riche. Pour moi, cela n'a aucun sens. C'est ce que j'ai compris de votre réponse.

Plus tôt, un professeur de l'Université de Toronto nous a dit que lorsqu'il y a une nouvelle demande... Vous avez dit que les gens peuvent présenter une demande et qu'il n'y a pas de mécanisme d'appel en cas de refus, de sorte que les gens doivent présenter une nouvelle demande. Cette nouvelle demande serait étudiée en fonction de la validité des renseignements fournis.

Nous avons été informés que toute nouvelle demande est examinée par un autre agent des visas. Si je présentais une demande, qu'elle était refusée et que je présentais une nouvelle demande, la deuxième demande serait étudiée par un autre agent des visas.

Est-ce exact?

**Mme Carol McKinney:** Oui, autant que possible. Il pourrait y avoir des cas où ce ne serait pas possible, mais notre intention, c'est que toute nouvelle demande soit examinée par un autre agent.

**Mme Rathika Sitsabaiesan:** C'est l'intention, mais ce n'est pas certain à 100 %. Je comprends.

Pour chacun de vos postes, quel est le temps de traitement moyen pour le super visa?

**Mme Carol McKinney:** À Chandigarh, pour le super visa, nous en sommes à huit semaines. Toutefois, si le demandeur procède à l'examen médical préalable, la demande est traitée dans le temps de traitement habituel, c'est-à-dire 14 jours.

**Mme Catherine Bailey:** S'ils présentent une demande et soumettent leur dossier médical en ligne et qu'ils n'ont pas de problème de santé, comme la tuberculose pulmonaire, le temps de traitement actuel est de six à huit semaines pour un super visa.

Malheureusement...

**Mme Rathika Sitsabaiesan:** Merci. J'ai une autre petite question à ce sujet.

Les exigences pour le super visa sont très semblables aux exigences relatives aux demandes de parrainage pour des parents ou des grands-parents, aux examens médicaux, aux photos, au revenu minimum, etc.

Si vos bureaux traitent des renseignements identiques à ceux qui sont requis pour la résidence permanente, pourquoi le traitement d'une demande de super visa prend-il huit semaines ou 14 jours à Chandigarh et six à huit semaines à Manille, tandis qu'il faut sept ans pour traiter une demande de parrainage?

**Mme Angela Gawel:** La demande de parrainage est une demande de la catégorie du regroupement familial, une demande de résident permanent; le demandeur doit donc satisfaire à plus de critères.

De plus, nous avons un plan annuel des niveaux d'immigration. Même s'il n'y avait auparavant aucune limite pour le nombre de demandes de la catégorie du regroupement familial pour les parents et les grands-parents, le nombre de visas que nous pouvons délivrer chaque année est limité. Donc, nécessairement, le temps d'attente est plus long.

**Le président:** Le temps est écoulé.

Monsieur Weston, puis-je poser une petite question? Vous êtes le suivant.

**M. John Weston (West Vancouver—Sunshine Coast—Sea to Sky Country, PCC):** Certainement.

**Le président:** Plusieurs personnes, en particulier des ressortissants indiens, se sont présentées à mon bureau pour dire que leur demande avait été rejetée et qu'aucune raison n'avait été fournie, et le scénario s'est répété pour leur autre demande.

Ma première question est la suivante: cela se produit-il souvent? Devrait-on exiger que toute demande rejetée soit accompagnée des motifs du rejet?

• (1925)

**Mme Carol McKinney:** Il va sans dire que toutes les demandes sont accompagnées d'une lettre qui indique les raisons du refus de la demande; je ne suis donc pas certaine... Disent-ils qu'ils n'ont pas reçu des explications assez précises ou qu'ils n'ont pas reçu de lettre?

**Le président:** La raison indiquée était: « rejetée ». C'est tout.

**Mme Carol McKinney:** Dans toutes les lettres qui leur sont envoyées, les motifs devraient être indiqués, que ce soit lié au but du voyage, au voyage ou aux fonds.

**Le président:** Nous passons à M. Weston.

Je peux seulement vous dire qu'à mon bureau, j'ai accueilli un certain nombre de personnes pour qui ce n'était pas le cas. On indiquait simplement « rejetée ».

Allez-y, monsieur Weston.

[Français]

**M. John Weston:** Merci, monsieur le président.

[Traduction]

Madame Nicoll, madame Bailey, encore une fois, acceptez nos sincères condoléances.

Je suis le député de West Vancouver—Sunshine Coast—Sea to Sky Country, où l'on trouve une communauté asiatique très active et où l'on célèbre la nouvelle année en grandes pompes. J'aimerais que vos collègues, vos amis et vous sachiez que la fête de cette année sera donnée à la mémoire des victimes. Nous allons donner les fonds recueillis aux Philippines.

Je suis certain de parler au nom de tous mes collègues lorsque je dis que tout le monde a le cœur brisé en voyant ce qui se passe là-bas.

[Français]

J'aimerais poser des questions sur les visas de visiteur et les visas d'étudiant. Il vaut la peine de ne pas nécessairement utiliser

[Traduction]

un appareil-photo, mais plutôt une caméra vidéo. Autrement dit, quelle est la tendance?

Je me demande si vous pourriez, en ce qui concerne les visas de visiteur et les visas d'étudiant, établir une comparaison entre les années passées et l'année dernière.

La question s'adresse aux représentants des deux bureaux, à commencer par vous, Mme Nicoll, ou Mme Bailey.

**Mme Catherine Bailey:** Je ne suis pas certaine d'avoir entendu la question au complet, parce qu'il y a eu un retard dans l'interprétation. Si j'ai bien compris, vous vouliez connaître la tendance pour ce qui est de l'acceptation ou du refus pour les VRT et les visas d'étudiant. Pourriez-vous répéter la question?

**M. John Weston:** Certainement. Pour la délivrance de visas, qu'en est-il par rapport aux années antérieures, soit pour l'an dernier comparativement aux années antérieures?

Nous avons entendu parler de la hausse très marquée pour les Philippines.

**Mme Catherine Bailey:** La hausse marquée pour les visas d'étudiant est largement attribuable au fait que nous traitons maintenant les dossiers de la Corée et du Japon. Comme vous le savez peut-être, beaucoup de familles coréennes envoient leurs enfants étudier au Canada pendant quelques années, au primaire ou au secondaire. Cela a causé une hausse marquée du nombre de dossiers.

**M. John Weston:** Donc, il ne s'agit pas nécessairement de ressortissants philippins.

**Mme Catherine Bailey:** Non, en effet.

Or, bien entendu, nous voyons aussi des étudiants qui souhaitent rejoindre leurs parents qui ont un permis de travail au Canada. Il pourrait certainement s'agir de Philippins. Toutefois, la hausse importante du nombre de dossiers découle largement du fait que nous traitons maintenant les demandes de Séoul et de Tokyo.

**M. John Weston:** Pouvez-vous nous donner un chiffre pour l'an dernier comparativement aux années antérieures?

**Mme Catherine Bailey:** Il faudrait que je me renseigne. Je n'ai pas ces renseignements à portée de main, malheureusement, mais je peux les fournir au comité.

**Le président:** Pourriez-vous les faire parvenir à la greffière, s'il vous plaît?

**M. John Weston:** Oui, ce serait formidable.

Pourrions-nous nous tourner vers Mme McKinney et M. Irvine? Pourriez-vous nous donner une idée de la tendance?

**M. Carol McKinney:** À Chandigarh, la tendance que l'on observe est un taux d'acceptation croissant pour les deux secteurs d'activité, c'est-à-dire les demandeurs de la catégorie des étudiants et ceux de la catégorie des véritables visiteurs. Encore une fois, nous considérons que cela résulte de l'amélioration du processus de demande et du fait que l'on nous présente des demandes plus complètes.

De plus, nous avons un partenariat avec des établissements d'enseignement au Canada et nous avons un programme qui définit clairement les critères pour certains étudiants, ce qui a aussi aidé à améliorer notre taux d'acceptation.

**M. John Weston:** Pour revenir aux Philippines,

• (1930)

[Français]

dans une journée de travail normale à vos bureaux respectifs des visas, combien de demandes un agent peut-il traiter? Compte tenu des pressions grandissantes, les agents ont-ils suffisamment de temps pour les examiner?

[Traduction]

**Mme Catherine Bailey:** Le nombre de demandes traitées par un agent varie en fonction de la complexité des dossiers. Il en a toujours été ainsi, selon mon expérience dans les bureaux des visas.

Dans le cas de demandes très simples présentées en ligne, dont l'approbation est rapide, un agent pourrait en traiter 40 ou 50 par jour. Par contre, s'il s'agit de demandes de permis de travail complexes, ce chiffre pourrait être de 15 ou 20 par jour. Donc, cela varie beaucoup, selon la nature du dossier.

**M. John Weston:** Que vous soyez ici ou à l'étranger, je vous remercie de l'aide que vous nous avez apportée aujourd'hui.

**Le président:** Au nom du comité, je vous remercie aussi d'avoir témoigné.

La séance est levée.







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

---

### PERMISSION DU PRÉSIDENT

---

Il est permis de reproduire les délibérations de la Chambre et de ses comités, en tout ou en partie, sur n'importe quel support, pourvu que la reproduction soit exacte et qu'elle ne soit pas présentée comme version officielle. Il n'est toutefois pas permis de reproduire, de distribuer ou d'utiliser les délibérations à des fins commerciales visant la réalisation d'un profit financier. Toute reproduction ou utilisation non permise ou non formellement autorisée peut être considérée comme une violation du droit d'auteur aux termes de la *Loi sur le droit d'auteur*. Une autorisation formelle peut être obtenue sur présentation d'une demande écrite au Bureau du Président de la Chambre.

La reproduction conforme à la présente permission ne constitue pas une publication sous l'autorité de la Chambre. Le privilège absolu qui s'applique aux délibérations de la Chambre ne s'étend pas aux reproductions permises. Lorsqu'une reproduction comprend des mémoires présentés à un comité de la Chambre, il peut être nécessaire d'obtenir de leurs auteurs l'autorisation de les reproduire, conformément à la *Loi sur le droit d'auteur*.

La présente permission ne porte pas atteinte aux privilèges, pouvoirs, immunités et droits de la Chambre et de ses comités. Il est entendu que cette permission ne touche pas l'interdiction de contester ou de mettre en cause les délibérations de la Chambre devant les tribunaux ou autrement. La Chambre conserve le droit et le privilège de déclarer l'utilisateur coupable d'outrage au Parlement lorsque la reproduction ou l'utilisation n'est pas conforme à la présente permission.

---

Aussi disponible sur le site Web du Parlement du Canada à l'adresse suivante : <http://www.parl.gc.ca>

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

---

### SPEAKER'S PERMISSION

---

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

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

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

---

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